



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CEN
EXPEDIENTE N° 1001-2024



RESOLUCIÓN FINAL N° 2908-2025/CC2

DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE SEGUROS (LA ASOCIACIÓN)

DENUNCIADO : INSTITUTO EDUCACIONAL FRANKLIN DELANO ROOSEVELT - IFDR (EL COLEGIO)
LUISA BEATRIZ SÁNCHEZ [REDACTED]
(LA SEÑORA SÁNCHEZ [REDACTED])
ELIO JORDAN [REDACTED]
(EL SEÑOR JORDAN)
ANA MARIA BITAR [REDACTED]
(LA SEÑORA BITAR)

MATERIAS : DEBER DE SEGURIDAD
DEBER DE IDONEIDAD
LIBRO DE RECLAMACIONES
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE OTRAS ASOCIACIONES N.C.P.

Lima, 30 de octubre de 2025

ANTECEDENTES

- Mediante escrito del 18 de junio de 2024, complementado con escritos del 19, 21 y 24 de junio y 2 de julio del mismo año, la Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros (en adelante, la Asociación) denunció al Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR (en adelante, el Colegio)¹ y, en calidad de gerente general, a la señora Luisa Beatriz Sánchez [REDACTED] (en adelante, la señora Sánchez Moreno)² por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante, el Código).
- El 19 de junio de 2024, la Asociación solicitó que se dictara una medida cautelar.
- Mediante Resolución N° 1 del 2 de julio de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección del Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Colegio y la señora Sánchez Moreno, de conformidad con el siguiente detalle:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 18, 19, 21 y 24 de junio y 2 de julio de 2024, presentada por **Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros** contra **Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR**, por lo siguiente:

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20301385464

² Con Documento Nacional de Identidad (DNI) N° 09151634

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

- a) *Presunta infracción a los artículos 73 y 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición de los estudiantes de Middle School & High School material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes.*
- b) *Presunta infracción a artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la Hoja del Libro de Reclamaciones Virtual del Colegio (<https://www.amersol.edu.pe/libro-reclamaciones>), no cumpliría con la información mínima consignada en el Anexo I del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones, toda vez que en la parte final de la hoja no se consigna lo siguiente:*
 - (i) *"La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito precia para interponer una denuncia ante el INDECOPI";*
 - (ii) *"El proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable".*
- c) *Presunta infracción a artículo 151 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 9 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el aviso del Libro de Reclamaciones Virtual del Colegio no se encontraría correctamente implementado, puesto que se encontraría en otro idioma.*

SEGUNDO: Admitir a trámite la denuncia del 18, 19, 21 y 24 de junio de 2024, presentada por la **Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros** contra la señora **Luisa Beatriz Sánchez** [REDACTED], en su calidad de gerente general de Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR por presunta infracción al artículo 111 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los siguientes hechos:

- (i) *habría puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes;*
- (ii) *habría puesto a disposición una hoja del Libro de Reclamaciones Virtual (<https://www.amersol.edu.pe/libro-reclamaciones>), que no cumpliría con la información mínima consignada en el Anexo I del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones;*
- (iii) *habría puesto a disposición un aviso del Libro de Reclamaciones Virtual que no se encontraría correctamente implementado, puesto que se encontraría en otro idioma." (sic)*

4. Con Resolución N° 1393-2024/CC2 del 4 de julio de 2024, la Comisión de Protección al Consumidor resolvió denegar la solicitud de medida cautelar interpuesta por la Asociación, de acuerdo con los siguientes términos:

"SE RESUELVE:

PRIMERO: DENEGAR la medida cautelar solicitada por la **Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros** contra **Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR**, referida a que se incauten los libros cuyo contenido se encuentra siendo cuestionado en el presente procedimiento. (...)" (sic)

- 5. El 4 de julio de 2024, la Asociación atendió el requerimiento formulado por la Secretaría Técnica a través de la Resolución N° 1 del 2 de julio de 2024.
- 6. Mediante escritos del 11 y 12 de julio de 2024, el Colegio y la señora Sánchez-Moreno se apersonaron al procedimiento, precisaron como domicilios procesales y solicitaron una prórroga para la presentación de sus descargos.
- 7. El 18 de julio de 2024, el Colegio presentó un escrito adicional.

8. Mediante escrito del 29 de julio de 2024, la Asociación solicitó – entre otros – una precisión de cargos.
9. En la misma fecha, la Asociación interpuso un recurso de apelación en contra de la Resolución N° 1393-2024/CC2 del 4 de julio de 2024.
10. A través de los escritos del 5, 11, 13 y 14 de agosto de 2024, la Asociación solicitó celeridad en el procedimiento.
11. Mediante la Resolución N° 2 del 14 de agosto de 2024, la Secretaría Técnica dispuso – entre otros – ampliar cargos en contra del Colegio (sin perjuicio de los cargos imputados en la Resolución N° 1 del 4 de julio de 2024), en virtud de los siguientes términos:

SÉPTIMO: Sin perjuicio de lo señalado en la Resolución N° 1 del 2 de julio de 2024, corresponde ampliar la imputación de cargos de la denuncia presentada por la **Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros** contra el **Instituto Educativo Franklin Delano Roosevelt – IFDR**, en atención a los siguientes términos:

“Por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes.”

12. Con escrito del 20 de agosto de 2024, el Colegio presentó sus descargos y solicitó la confidencialidad de la información entregada en calidad de anexos.
13. El 22 de agosto de 2024, la Asociación solicitó – entre otros – una nueva imputación de cargos.
14. El mismo día, la señora Sánchez-Moreno presentó sus descargos.
15. Con escritos del 28 y 29 de agosto de 2024, la Asociación atendió el requerimiento de información formulado mediante Resolución N° 2 del 14 de agosto de 2024.
16. A través de la Resolución N° 3 del 20 de septiembre de 2024, la Secretaría Técnica efectuó un requerimiento de información al Colegio.
17. Con escrito del 14 de octubre de 2024, el Colegio atendió el requerimiento de información formulado.
18. En virtud de ello, se emitió la Resolución N° 4 del 29 de noviembre de 2024, a través de la cual la Secretaría Técnica – entre otros – declaró la confidencialidad de los medios de prueba remitidos por la señora Sánchez Moreno.
19. Con escrito del 6 de diciembre de 2024, la Asociación atendió el requerimiento de información formulado a través de la Resolución N° 4 del 29 de noviembre de 2024.
20. El 23 de diciembre de 2024, el Colegio presentó un escrito mediante el cual dejó sin efecto la Casilla N° 41433 y solicitó que los actuados les sean notificados al correo electrónico notificacionesindecopi@mafirma.com.pe.

21. Con escrito del 2 de enero de 2025, la Asociación presentó una solicitud de inclusión de oficio al procedimiento de los señores Patti Marshall, Jenny Canar, Elio Jordan, Theresa Smith, Ann Kox y Jennifer Stockbridge.
22. A través de los escritos del 6 de enero y 6 de marzo de 2025, la Asociación presentó alegaciones adicionales.
23. El 25 de marzo de 2025, la Asociación presentó medios de prueba adicionales.
24. Con Resolución N° 6 del 26 de mayo de 2025, la Secretaría Técnica requirió al Colegio que cumpliera precisar los nombres de su director y presidente. Tal requerimiento fue atendido con escrito del 9 de junio de 2025.
25. Con escrito del 10 de junio de 2025, la Asociación presentó alegatos adicionales.
26. El 30 de junio de 2025, se emitió la Resolución N° 8, en la cual – entre otros – se dispuso la inclusión de oficio del señor Elio Jordan [REDACTED] (en adelante, el señor Jordan) y la señora Ana María Bitar [REDACTED] (en adelante, la señora Maluk).
27. Con escritos del 14 de julio de 2025, el señor Jordan y la señora Bitar se apersonaron al procedimiento, señalaron domicilios procesales y solicitaron una prórroga para la presentación de sus descargos.
28. Con escrito del 24 de julio de 2025, la Asociación formuló alegaciones adicionales.
29. El 18 de agosto de 2025, el señor Jordan y la señora Bitar presentaron sus descargos.
30. El 27 de agosto de 2025, la señora Sánchez Moreno presentó sus descargos en atención a la ampliación de cargos.
31. Con Informe Final de Instrucción de fecha 18 de septiembre de 2025, la Secretaría Técnica emitió sus recomendaciones respecto a las imputaciones formuladas en contra del Colegio, los señores Sánchez Moreno, Jordan y Bitar.
32. El 22 de septiembre de 2025, la Asociación formuló sus observaciones al Informe Final de Instrucción.
33. El 25 de septiembre de 2025, el Colegio y los señores Sánchez Moreno, Jordan y Bitar formularon sus observaciones al Informe Final de Instrucción.

CUESTIONES PREVIAS

Sobre la excepción de falta de legitimidad para obrar activa formulada por el Colegio

34. El artículo 108 del Código establece que se declarará la improcedencia de la denuncia, entre otros, cuando exista falta de legitimidad o interés para obrar⁴.

⁴ La legitimidad para obrar es una condición de la acción, es definida como "la idoneidad de una persona para actuar en el proceso, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio". En: CARNELUTTI, Francesco. Sistema de Derecho Procesal Civil. La Composición del Proceso. Buenos Aires: Uteha Argentina, 1944. p. 30. Asimismo, se puede diferenciar entre legitimidad para obrar activa y pasiva. La primera, le corresponde al denunciante, es decir, quien se encuentre en calidad de actor. En cuanto a la legitimidad para obrar pasiva, esta le corresponde al denunciado, adversario o contradictor. El concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo ésta la

35. En efecto, pese a que los procedimientos administrativos sobre protección al consumidor iniciados a instancia de parte, como el presente, implican el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, no es menos cierto que en ellos se discuten derechos subjetivos e intereses legítimos de índole particular, por lo que, resulta exigible al denunciado que cuenta con legitimidad para obrar pasiva⁵.

Aplicación al presente caso

36. Mediante escrito del 20 de agosto de 2024, el Colegio dedujo excepción de falta de legitimidad para obrar activa de la Asociación, toda vez que no ha logrado acreditar que se encontraría defendiendo intereses colectivos o difusos, sino que buscaría promover una agenda en la institución educativa respecto a la temática a implementar en su biblioteca, siendo un tercero, así como que tampoco se encontraría actuando en representación de los padres de familia.
37. Con Informe Final de Instrucción del 18 de septiembre de 2025, la Secretaría Técnica recomendó desestimar las alegaciones del Colegio respecto a la presunta falta de legitimidad para obrar activa de la Asociación respecto al presente caso.
38. La Asociación no formuló observaciones respecto a este extremo.
39. Con escrito del 25 de septiembre de 2025, el Colegio señaló lo siguiente:
- El Informe Final de Instrucción no ha desarrollado las razones por las cuales se considera que existe un interés difuso legítimo de los consumidores que pueda ser cautelado por la Asociación;
 - el presente sistema tiene como propósito la protección de los intereses de los consumidores que forman parte de una relación de consumo;
 - en ese sentido, la Asociación no evidenció que exista intereses legítimos por parte de los consumidores que amerite el inicio de un procedimiento administrativo, pues no ha presentado algún documento que permita determinar que alumnos o padres han sido afectados en sus derechos como consumidores;
 - las conductas imputadas – por su naturaleza – tampoco son susceptibles de afectar intereses difusos o colectivos de consumidores;
 - cabe precisar que solo se puede encontrar ante intereses difusos o colectivos cuando existe una afectación generalizada y homogénea;
 - con relación a los intereses particulares, no se ha identificado el grupo en particular, así como tampoco ha quedado acreditado que se exija a los estudiantes a leer los libros en cuestión – si es que – pese a la prohibición de los

aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo. En: MORALES GODO, Juan. Instituciones de Derecho Procesal. Lima: Palestra Editores. 2005. p.155.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor, en anteriores pronunciamientos ha señalado que el sistema de protección al consumidor se encuentra dirigido a otorgar tutela en los supuestos que exista una relación de consumo e incluso en las etapas pre contractuales y en los servicios postventa que se pudieran generar como consecuencia de la interacción de las personas en el mercado; asimismo, el superior jerárquico indicó que para la aplicación del Código debe configurarse como presupuesto la existencia de una relación de consumo entre el prestador del producto o servicio prestado por un proveedor a favor de un consumidor o usuario final, a cambio de una retribución económica, pues de lo contrario se configuraría un supuesto de improcedencia de la denuncia.

⁵ Al respecto, en el marco de los procedimientos administrativos, el artículo 118 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO), establece que cualquier administrado tiene derecho a presentarse ante la autoridad administrativa para solicitar la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración o reconocimiento de un derecho. Posterior a ello, debe corroborarse la existencia de un nexo causal al denunciado.

padres, se les entregó estos a los estudiantes, si es que para todos los presuntos afectados el material resulta ser inadecuado y su hubo algún peligro a la salud de los alumnos.

40. Al respecto, el artículo 107 del Código establece que los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto.
41. Asimismo, el artículo 128 de dicho cuerpo normativo señala que las acciones en defensa de los derechos del consumidor pueden ser efectuados a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.
42. Se entiende como interés colectivo de los consumidores las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes de un conjunto determinado o determinable de consumidores que se encuentren ligados con un proveedor y que pueden ser agrupados dentro de un mismo grupo o clase; y, por interés difuso de los consumidores, las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados.
43. Por otro lado, el artículo 129 del Código indica expresamente que las asociaciones de consumidores están legitimadas para formular denuncias en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores⁶, siendo estas definidas como organismos no gubernamentales cuya finalidad es la defensa de los intereses y derechos de los individuos en su calidad de consumidores, además que sus denuncias se encuentran orientadas a velar por las causas colectivas y del bien general. Asimismo, estas deben de cumplir únicamente lo establecido en sus estatutos (esto es, la defensa de los derechos de los consumidores); por lo que alguna función que no se encuentre vinculada a lo anterior, no pueden realizarla⁷.
44. Tal como se desprende de la normativa antes citada, el Código establece que las asociaciones de consumidores pueden interponer denuncias en defensa de los intereses colectivos y difusos, siendo que deben cumplir las funciones establecidas en sus estatutos, la cual viene a ser la defensa de los derechos de los consumidores.

⁶**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR****Artículo 129.- Procedimientos administrativos en defensa colectiva de los consumidores**

Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas por el INDECOPI están legitimadas para formular denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y ante los demás órganos funcionales competentes del INDECOPI, en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores o de los potencialmente afectados.

El órgano funcional competente del INDECOPI califica la denuncia y otros elementos y decide el inicio del procedimiento administrativo en defensa colectiva de los consumidores. De igual manera, por propia iniciativa, puede iniciar este tipo de procedimiento o continuar de oficio cualquier otro cuando considera que puede estar afectándose el interés colectivo de los consumidores.

Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas están también legitimadas para formular denuncias en defensa de intereses difusos o colectivos ante los organismos reguladores de los servicios públicos.

⁷

CARBONELL O' BRIEN, Esteban. Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor. En: Jurista Editores 1ª Ed. P. 566.

45. De la revisión de su escrito de denuncia, se advierte que la Asociación no solo planteó la presente controversia en defensa de los intereses difusos de los consumidores en el sector educativo, sino también que su actuación fue en aras de salvaguardar los derechos de los alumnos que se encontrarían expuestos a los libros materia de denuncia, así como a los futuros nuevos estudiantes y los que provienen de otros grados o traslados interescolares:

De igual forma, AINCUS, como asociación de consumidores, cuenta con el pleno reconocimiento de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (a futuro, el Indecopi) y, en la misma línea de prioridades, es de destacar que, el despliegue de sus acciones, se ve sustentado en los alcances de lo previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo que, la presente acción se encuentra válidamente encaminada a **proteger y tutelar el interés difuso de los consumidores del servicio de educación básica destinada a menores de edad.**

En el presente caso, la acción se encamina a proteger y tutelar el interés difuso de los consumidores del servicio de educación básica que se destina a menores de edad del Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt, toda vez que, si bien el número de consumidores afectados puede ser determinado aritméticamente, deberá tomarse en consideración que el perjuicio también impacta directamente en aquellos que resultan ser nuevos alumnos, así como aquellos que escalan en grado u otros que provienen de traslados nacionales e internacionales.

46. En ese sentido, conforme al marco normativo previamente citado, la Asociación se encontraba legitimada para formular la denuncia en contra del Colegio, motivo por el cual no corresponde amparar la improcedencia planteada.
47. Ahora, si bien el Colegio ha cuestionado que la Asociación no tendría legitimidad para obrar activa, pues no habría explicado si estaría defendiendo los intereses colectivos o difusos; lo cierto es que, como se indicó líneas arriba, se verifica que interpuso su denuncia en aras de tutelar los intereses difusos de los consumidores a los cuales el Colegio presta servicios, así como a los nuevos, encontrándose facultado a ello de acuerdo con lo expuesto en el Código.
48. Por otra parte, respecto a los argumentos referidos a que no debería ampararse la legitimidad para obrar activa de la Asociación, pues no ha logrado siquiera demostrar la afectación de un grupo particular o difuso, pues la presunta afectación no habría quedado evidenciada; corresponde señalar que, como lo describe en su denuncia, la misma ha sido formulada a fin de tutelar un interés difuso, lo que implica que no obra una identificación de determinados administrados, sino que, como parte de su rol como asociación de consumidores, puede cuestionar presuntas faltas al deber de idoneidad sin que medie alguna queja particular, siendo que en un análisis de fondo se evaluará si los cuestionamientos se encuentran o no acreditados.
49. En virtud de lo señalado, corresponde declarar **infundada** la excepción por falta de legitimidad para obrar activa, formulada por el Colegio.

Sobre la precisión de cargos

50. Conforme se ha señalado en los considerandos 3 y 11 de la presente resolución, la Secretaría Técnica efectuó la imputación de cargos en contra del Colegio de conformidad el siguiente detalle:

"Por presunta infracción a los artículos 18 y 19, 73 y 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes." (...)"
[sic]

51. Según lo prescrito en el artículo 156 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO): *"La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal"*. En consecuencia, corresponde determinar la norma aplicable a cada caso en particular, previa evaluación de los hechos denunciados.
52. Los artículos los artículos 18 y 19 imponen al proveedor el deber de entregar al consumidor sus productos o prestar sus servicios en forma idónea, en las condiciones ofrecidas y acordadas; y, conforme con lo esperado por el consumidor.
53. Por su parte, el artículo 73 del Código, establece que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico – productiva superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.
54. De igual manera, el artículo 25 del Código del referido cuerpo normativo contempla el deber general de seguridad que tiene todo proveedor, el cual está referido a que los productos y servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal, a un riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o bienes.
55. Ahora, si bien la Asociación señaló que corresponde efectuar una evaluación de la responsabilidad del proveedor bajo los artículos, lo cierto es que el artículo 73 comprende el deber de idoneidad en los servicios educativos, supuesto en que el presente procedimiento se encuentra.
56. Por otro lado, considera – de igual forma – que se debe evaluar la imputación formulada como una presunta infracción al deber de seguridad, pues la conducta denunciada no solo busca cuestionar si el proveedor mantuvo o no un deber de idoneidad ante la implementación de los libros de su biblioteca, sino que estos pudieron causar un daño en la salud mental de los estudiantes, que los expondría a un potencial riesgo injustificado.
57. En ese sentido, corresponde analizar los hechos antes mencionados como presuntas infracciones a los artículos 73 y 25 del Código, dejando de lado el análisis por los artículos 18 y 19 del referido cuerpo normativo, de conformidad con el siguiente detalle:

"Por presunta infracción a los artículos 73 y 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes." (...)"
[sic]

58. Cabe precisar que no se ha vulnerado el derecho de defensa del Colegio, en tanto únicamente se ha precisado el tipo jurídico a analizar, el cual fue recogido previamente, siendo que, el proveedor ha presentado sus descargos.
59. A mayor abundamiento, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en reiterada jurisprudencia ha señalado que, durante la labor de instrucción se pueden considerar distintos tipos jurídicos infractores; sin embargo, al momento de determinar la responsabilidad administrativa debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponde al caso en concreto⁸:

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

Sobre la improcedencia por Non Bis In Ídem

60. En vía administrativa, el Principio de Non Bis In Ídem, reconocido en los incisos 3 y 13 del artículo 139 de la Constitución Política del Perú⁹, constituye una expresión del Principio del Debido Proceso¹⁰ y de Proporcionalidad o Prohibición de Excesos por el cual no es posible establecer de manera simultánea o sucesiva una doble persecución o sanción cuando se presenta concurrentemente la identidad de sujeto, hecho y fundamento¹¹. En el ámbito administrativo el Principio de Non Bis In Ídem se encuentra expresamente comprendido dentro de los principios que deben regir los procedimientos sancionadores, de conformidad con el artículo 248 TUO.
61. El Principio de Non Bis In Ídem tiene una doble configuración: una vertiente material o de orden sustantivo y una vertiente formal de naturaleza procesal. En su aspecto sustantivo o material, este principio expresa la imposibilidad de imponer, por un mismo hecho, dos (2) sanciones sobre el mismo administrado. En su aspecto formal o procesal, este principio se configura en la prohibición de que nadie puede ser juzgado

⁸ Resolución N° 452-2020/SPC-INDECOPI del 17 de febrero de 2020.

⁹ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ.**

Artículo 139°.- Son principios y derechos de la función jurisdiccional:

(...)

3. La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional. Ninguna persona puede ser desviada de la jurisdicción predeterminada por la ley, ni sometida a procedimiento distinto de los previamente establecidos, ni juzgada por órganos jurisdiccionales de excepción ni por comisiones especiales creadas al efecto, cualquiera sea su denominación.

¹⁰ Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 2050-2002-AA del 16 de abril de 2003.

"2. El derecho de no ser sancionado dos veces por un mismo hecho o el de no ser procesado dos veces (ne bis in idem), constituye un contenido implícito del derecho al debido proceso reconocido en el inciso 3) del artículo 139° de la Constitución.

3. (...) Este principio contempla la prohibición de la aplicación de múltiples normas sancionadoras, la proscripción de ulterior juzgamiento cuando por el mismo hecho ya se haya enjuiciado en un primer proceso en el que se haya dictado una resolución con efecto de cosa juzgada"

(...)

13. La prohibición de revivir procesos fenecidos con resolución ejecutoriada. La amnistía, el indulto, el sobreseimiento definitivo y la prescripción producen los efectos de cosa juzgada.

¹¹ **MORÓN URBINA, Juan Carlos.** Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima: Gaceta Jurídica. 2001. P. 522.

dos (2) veces por los mismos hechos infractores¹². Por ello, el Estado debe cuidar que no se produzca una duplicidad de procedimientos, pues de lo contrario, se vulneraría el Principio de Non Bis In Ídem en su dimensión procesal.

62. Para determinar si se verifica un supuesto de doble juzgamiento que vulnera el Principio de Non Bis In Ídem en su vertiente procesal, debe establecerse si concurren los siguientes requisitos:
- (i) Identidad subjetiva, que consiste en que la doble incriminación o imputación sea dirigida frente al mismo administrado;
 - (ii) identidad objetiva, esto es que los hechos constitutivos de la infracción sean los mismos que fueron materia de análisis en un procedimiento previo; e,
 - (iii) identidad causal o de fundamento, entendida como la existencia de coincidencia (superposición exacta) entre los bienes jurídicos protegidos y los intereses tutelados por las distintas normas sancionadoras.
63. A través de su escrito de descargos, el Colegio formuló una excepción de improcedencia por Non Bis In Ídem, toda vez que consideró que las imputaciones formuladas en su contra – por presuntas infracciones a los artículos 18, 19, 25 y 73 – se tratarían de una única conducta; por lo que no correspondería evaluar la responsabilidad de la institución bajo todos los artículos.
64. Con Informe Final de Instrucción del 18 de septiembre de 2025, la Secretaría Técnica recomendó desestimar los argumentos formulados por el Colegio respecto a la existencia de un doble juzgamiento por parte de la Autoridad Administrativa.
65. Con escrito del 25 de septiembre de 2025, el Colegio señaló lo siguiente:
- La acción de subsumir en cuatro (4) imputaciones una única conducta constituye una vulneración al principio Non Bis In Ídem;
 - si bien la Secretaría Técnica recomendó no considerar la tipificación por los artículos 18 y 19 del Código, ha indicado que analizaría la responsabilidad del proveedor por los artículos 73 (verificar si se tomaron en cuenta lineamientos generales del proceso educativo); y 25 (si el servicio ofertado conllevó a un riesgo injustificado);
 - ahora bien, de acuerdo con la conducta formulada por la Asociación, al mencionar un potencial daño a la salud mental de los estudiantes, se debió analizar únicamente como una presunta infracción al deber de seguridad;
 - dicha obligación de efectuar una correcta tipificación se encuentra albergada en el artículo 254 del TUO;
 - entonces, el factor clave para determinar el tipo infractor se encuentra en la puesta en riesgo o peligro de los estudiantes;
 - el análisis de la conducta investigada como infracción al deber de idoneidad y la verificación de los lineamientos en materia educativa solo llegan a una

¹²

El Tribunal Constitucional se ha referido a ambas manifestaciones del *non bis in idem* en el fundamento 19 de la Sentencia recaída en el Expediente 2050-2002-PA/TC:

"a. En su formulación material (...) expresa la imposibilidad de que recaigan dos sanciones sobre el mismo sujeto por una misma infracción, puesto que tal proceder constituiría un exceso del poder sancionador, contrario a las garantías propias del Estado de Derecho. (...)

b. En su vertiente procesal, tal principio significa 'nadie puede ser juzgado dos veces por los mismos hechos', es decir, que un mismo hecho no pueda ser objeto de dos procesos distintos o, si se quiere, que se inicien dos procesos con el mismo objeto".

conclusión, y esta es si es que los libros son “inadecuados” y generaron daño en la salud mental de los alumnos;

- en ambos extremos analizados se advierten los mismos argumentos.

66. De forma preliminar, resulta oportuno señalar que la Secretaría Técnica –líneas arriba– recomendó la precisión de cargos imputados en contra del Colegio, dejando de lado la imputación por los artículos 18 y 19 del Código; y conservando la infracción al artículo 73 del Código.
67. Dicho ello, se procederá a evaluar si en el presente procedimiento se ha incurrido en un doble juzgamiento, que amerite declarar improcedente la denuncia por incurrir en una vulneración al Principio de Non Bis In Ídem.
68. Tal como se señaló líneas arriba, para poder evaluar una vulneración al Principio Non Bis In Ídem, se tiene que verificar que exista un procedimiento previo en el cual se haya evaluado la responsabilidad de este administrado y que el bien jurídico protegido sea idéntico al de un caso anterior.
69. En efecto, al analizar la infracción vinculada al artículo 73 del Código, la autoridad administrativa deberá evaluar si el proveedor tomó en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.
70. Por otro lado, al analizar la conducta infractora vinculada al artículo 25 del Código, se analizara si el servicios ofertado por el proveedor conllevó, en condiciones de uso normales, a un riesgo injustificado o no advertido para la salud de los alumnos.
71. Tomando en cuenta lo anterior, resulta posible concluir que el requisito referido a la “identidad causal” no se ha configurado en el presente caso, pues, como se ha mencionado, un extremo de la denuncia buscaría analizar la idoneidad del servicio educativo, mientras que otro, el deber general de seguridad al cual se encuentran obligados los proveedores.
72. Si bien el Colegio señaló que la conducta denunciada por la Asociación únicamente buscaría cuestionar una presunta exposición de los alumnos a un riesgo injustificado (afectación a la salud mental) por lo que el análisis se debió centrar en la vulneración del artículo 25 del Código y no el 73; lo cierto es que en los argumentos de su denuncia, se verifica que el denunciante no solo cuestiona los efectos de la conducta, sino también que no cumplen con estándares adecuados, siendo ello parte del deber de idoneidad en los servicios educativos.
73. Ahora, cabe mencionar que la imputación formulada por la Secretaría Técnica permite una evaluación de fondo no solo de la consecuencia de la implementación de los libros en cuestión (presunto daño a la salud mental) sino también de una etapa previa a esta, la cual si es que siguieron algún protocolo para adquirir estos libros o si fueron agregados a la biblioteca sin algún tipo de filtro adecuado.
74. En ese sentido, en la medida en que no se advierte la configuración de todos los supuestos para determinar un doble juzgamiento, no resulta posible declarar improcedente la denuncia por alguna vulneración al Principio Non Bis In ídem.
75. Por lo tanto, corresponde declarar **infundada** la excepción por vulneración al Principio Non Bis In ídem, formulada por el Colegio.

Sobre la solicitud de nulidad formulada por los señores Sánchez Moreno, Bitar y Jordan

76. El artículo 10¹³ del TUO establece como vicio del acto administrativo, que causa su nulidad de pleno derecho, la contradicción a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
77. El artículo 10.2 del mismo cuerpo normativo¹⁴, establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto establecidos en el artículo 14 de la mencionada norma.
78. El numeral 5 del artículo 3 del TUO, señala que los actos administrativos, antes de su emisión, deben ser conformados mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.
79. El artículo 254 de la referida norma¹⁵ dispone que, para ejercer la potestad sancionadora, la autoridad administrativa requiere haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido. De acuerdo con dicha norma, la resolución que da inicio al procedimiento sancionador deberá contener, entre otros requisitos, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir, es decir, la formulación de los cargos imputados.

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

Artículo 10.- Causales de nulidad

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

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

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

Artículo 10.- Causales de nulidad

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

(...)

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

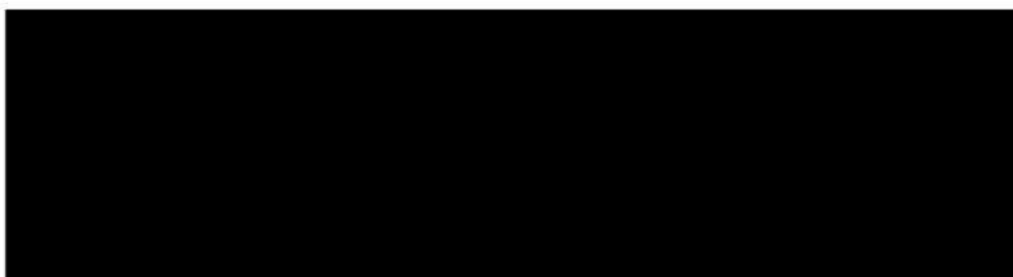
(...)

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

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

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

- a) Respecto a la solicitud de nulidad de la señora Sánchez Moreno sobre la imputación de cargos vinculada al Libro de Reclamaciones
80. La formulación de cargos constituye un trámite esencial del procedimiento sancionador; dicho acto, además, determina cuáles serán los hechos que serán objeto de controversia, probanza, análisis y decisión en el procedimiento, por lo que la autoridad administrativa deberá realizar la imputación de cargos de acuerdo con los hechos denunciados.
81. En su escrito de descargos, la señora Sánchez-Moreno cuestionó las imputaciones formuladas en su contra a través de la Resolución N° 1 del 2 de julio de 2024, toda vez que la Asociación – a través de su denuncia – solo mencionó su presunta participación respecto a la infracción vinculada a la puesta a disposición de libros con contenido inadecuado, más no sobre las infracciones al Libro de Reclamaciones Virtual.
82. Con Informe Final de Instrucción del 18 de septiembre de 2025, la Secretaría Técnica recomendó desestimar la solicitud de nulidad de la resolución de imputación de cargos formulada por la señora Sánchez Moreno.
83. Pese a que la Asociación formuló observaciones, no brindó comentarios con relación a este extremo.
84. El Colegio no brindó comentarios respecto a este punto.
85. La señora Sánchez Moreno no formuló observaciones respecto a este extremo del Informe Final de Instrucción.
86. De la revisión del escrito de denuncia del 18 de junio de 2024, se verifica que la misma no solo se encontraba dirigida al Colegio, toda vez que precisó que se incorporara al presente procedimiento a la representante legal de la institución educativa y se le imputaran cargos por la presunta transgresión al artículo 111 del Código, veamos:



87. Asimismo, con escrito del 21 de junio de 2024, la Asociación denunció nuevos hechos infractores en contra de la institución educativa vinculados al Libro de Reclamaciones Virtual y su aviso; por lo que, en la medida en que aún no se había emitido la resolución de imputación de cargos, se consideraron tales hechos para ser imputados, de igual manera, respecto de la señora Sánchez-Moreno, tomando en consideración el escrito inicial.
88. Entonces, de lo anterior resulta posible verificar que la Asociación – dentro de su escrito de denuncia y complementarios – formuló cargos en contra de la señora Sánchez Moreno en su calidad de gerente, y solicitó que, por dicho motivo, se le imputen cargos en contra del artículo 111 del Código.

89. En virtud de ello, la Secretaría Técnica – en la Resolución N° 1 del 2 de julio de 2024 – consideró la solicitud formulada e imputó cargos a la señora Sánchez-Moreno en su calidad de representante legal, e imputó cargos por la totalidad de hechos denunciados, tal como se advierte a continuación:

“(…)

SEGUNDO: Admitir a trámite la denuncia del 18, 19, 21 y 24 de junio de 2024, presentada por la **Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros** contra la señora **Luisa Beatriz Sánchez Moreno Lazarte**, en su calidad de gerente general de Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR por presunta infracción al artículo 111 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los siguientes hechos:

- (i) *habría puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes;*
 - (ii) *habría puesto a disposición una hoja del Libro de Reclamaciones Virtual (<https://www.amersol.edu.pe/libro-reclamaciones>), que no cumpliría con la información mínima consignada en el Anexo I del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones toda vez que en la parte final de la hoja no se consigna lo siguiente:*
 - a) *“La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito precia para interponer una denuncia ante el INDECOPI”; y, b) “El proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable;*
 - (iii) *habría puesto a disposición un aviso del Libro de Reclamaciones Virtual que no se encontraría correctamente implementado, puesto que se encontraría en otro idioma.” (sic)*
90. Como resulta posible observar, la Resolución N° 1 del 2 de julio de 2024 recogió los hechos denunciados por la Asociación, y en virtud de estos, imputó cargos en contra de la señora Sánchez Moreno, en su calidad de representante legal, ello en atención a lo expuesto en el artículo 111 del Código, no evidenciándose que se hubiese incurrido en alguna suerte de vicio que acarree la nulidad de la mencionada resolución.
91. Entonces, si bien la señora Sánchez Moreno solicitó la nulidad de la Resolución N° 1, en tanto se habría imputado en su contra un hecho no denunciado; lo cierto es que, como ha sido posible verificar, la Asociación formuló cargos en contra de la administrada en lo que respecta al Libro de Reclamaciones, por lo que no se evidencia alguna nulidad.
92. En consecuencia, corresponde declarar **infundada** la nulidad planteada por la señora Sánchez-Moreno.
- b) Respecto a la solicitud de nulidad de los señores Sánchez Moreno, Bitar y Jordan respecto a la imputación por el artículo 111 del Código
93. Tal como se advierte en el considerando 89 de la presente resolución, se imputaron cargos en contra de la señora Sánchez Moreno por infracciones al artículo 111 del Código, toda vez que se tendría responsabilidad sobre los hechos materia de denuncia, en calidad de representante legal del Colegio.
94. Respecto a los señores Bitar y Jordan, se verifica que la Asociación, a través de los escritos del 2 de enero y 25 de marzo de 2025, solicitó la inclusión – entre otros – de estos últimos, en virtud a sus cargos como Presidenta del Consejo Directivo y Director, motivo por el cual se emitió la Resolución N° 8 del 30 de junio de 2025, en la cual se dispuso incluirlos de oficio, tal como se verifica a continuación:

“(…)

CUARTO: *Incluir al presente procedimiento a los señores **Elio Jordan King y Ana María Bitar Matuk**, por presuntas infracciones del artículo 111 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su calidad de Director y Presidenta del Consejo Directivo, puesto que habrían participado con dolo y/o culpa inexcusable, en las siguientes infracciones:*

- (i) *habría puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes;*
- (ii) *habría puesto a disposición una hoja del Libro de Reclamaciones Virtual (<https://www.amersol.edu.pe/libro-reclamaciones>), que no cumpliría con la información mínima consignada en el Anexo I del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones toda vez que en la parte final de la hoja no se consigna lo siguiente:*
 - a) *"La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito precia para interponer una denuncia ante el INDECOPI"; y,*
 - b) *"El proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable;*
- (iii) *habría puesto a disposición un aviso del Libro de Reclamaciones Virtual que no se encontraría correctamente implementado, puesto que se encontraría en otro idioma." (sic)*

95. Con escritos del 25 de septiembre de 2025, la señora Sánchez Moreno, el señor Jordan y la señora Bitar señalaron lo siguiente:

- El artículo 111 no incorpora un tipo infractor, por lo que no existe claridad respecto a que conducta tipificada como infracción se les está atribuyendo a través del Informe Final de Instrucción;
- como bien se mencionó, el artículo 111 es una regla especial que se aplica de forma excepcional, por lo que se trata de una regla de atribución de responsabilidad, pero no de una infracción en sí;
- asimismo, tampoco se sustentaron los motivos por los cuales habrían participado en las conductas imputadas, pese a que el Código exige la acreditación de su efectiva participación, y si esta fue realizada con dolo o culpa, pautas que no fueron consideradas;
- la incorporación de personas naturales no es automática únicamente por ostentar cargos dentro de la organización del Colegio, pues el propio artículo 111 impone a la Autoridad Administrativa la carga de determinar la causalidad entre el hecho y la persona natural;
- a la fecha, desconocen los hechos concretos en los que presuntamente habrían tenido participación, así como el tipo infractor que habrían cometido, pues no es lo mismo defenderse de una omisión que de un "dolo";
- la inclusión únicamente obedecería a una antojadiza solicitud de la Asociación, pese a que no aportó medios probatorios que evidencie una falta de los funcionarios incluidos en el presente procedimiento;
- si bien se encuentran de acuerdo con las recomendaciones (pues se determina que no tienen responsabilidad alguna), se evidencia que la Asociación no dirigió la denuncia en su contra, y de forma incongruente, la Secretaría Técnica evaluó su responsabilidad por hechos en donde se acreditó que no tenían responsabilidad;
- aunque el análisis es certero, este ni siquiera debió realizarse, pues la sola naturaleza de las infracciones descarta la posibilidad de imputar cargos en su contra, pues no se acredita la excepcionalidad de las conductas, más aún si una de estas imputaciones está catalogada como una de las menos onerosas de acuerdo con el Decreto Supremo;
- en conclusión, la sola idea de considerar a una persona natural como presunto responsable resulta desproporcionado.

96. Ahora bien, con relación al argumento referido a que el artículo 111 del Código no incorpora una infracción en sí misma, por lo que no existiría claridad respecto a que conductas se les estaría atribuyendo; corresponde señalar que dicho artículo establece quienes pueden ser responsables por los hechos infractores denunciados, siendo que, para encontrarse en dicho supuesto de aplicación, la persona debe ejercer un cargo de representación, dirección, administración u otro.
97. Tal como se describe en el Código, dicho artículo contempla expresamente que, para determinar la responsabilidad del representante legal o gerente, debe analizarse la existencia de dolo o culpa inexcusable en su accionar, por lo que, dicho análisis debe realizarse en relación con la imputación formulada al proveedor, la cual contiene tanto la identificación del tipo infractor como la descripción de los hechos que configuran la presunta infracción, permitiendo con ello establecer las circunstancias que rodearon la actuación del representante legal o gerente.
98. En ese orden de ideas, resulta posible verificar que las imputaciones de cargos efectuadas a los señores Sánchez Moreno, Bitar y Jordan, en su calidad de representante legal, Presidenta del Consejo Directivo y Director, sí establecen las conductas que presuntamente habrían cometido, y que, en vista de que en la etapa inicial del procedimiento no se contaba con los elementos suficientes para determinar su participación, estos serían analizados de forma posterior en una evaluación sobre el fondo de la controversia.
99. De igual forma, cabe precisar que, pese a que los señores Sánchez Moreno, Bitar y Jordan señalaron – a través de sus observaciones al Informe Final de Instrucción – que no se les habría brindado información respecto a que conductas se les estaría atribuyendo; lo cierto es que, tanto en la Resolución N° 1 como en la Resolución N° 8 se especificó los hechos a imputar, tal como se describió líneas arriba.
100. Por otro lado, contrario a sus alegaciones, la inclusión efectuada no deviene de una solicitud “antojadiza” de la parte denunciante, pues la Asociación consideró – tomando en cuenta los cargos que ocupan los señores Sánchez Moreno, Bitar y Jordan dentro de la institución educativa – que estos podrían tener responsabilidad por los hechos controvertidos, siendo que, en un análisis de fondo de la controversia, se verificará si es que corresponde amparar sus pretensiones.
101. Por tanto, no se advierte alguna causal que pueda acarrear un supuesto de nulidad, dado que los administrados investigados han contado con pleno conocimiento del tipo infractor aplicable y de los hechos que motivan el procedimiento, no existiendo impedimento alguno para que ejerzan su derecho a contradecir, refutar o presentar los medios probatorios que estimen pertinentes en resguardo de su posición.
102. En consecuencia, corresponde declarar **infundada** la nulidad planteada por los señores Sánchez-Moreno, Bitar y Jordan

Sobre la solicitud de inclusión de oficio formulada por la Asociación

103. El artículo 111 del Código establece lo siguiente respecto a la responsabilidad de los administradores, representantes o aquellos que ejerzan la representación del proveedor:

“Artículo 111.- Responsabilidad de los administradores

Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa. (...)”

104. De la norma antes citada se puede desprender que, en los procedimientos de protección al consumidor, la inclusión – y determinación de responsabilidad – de la persona que represente o administre al proveedor denunciado es excepcional, pues, para ello, debe quedar esclarecido – siquiera a nivel indiciario – que: (i) tengan dicho cargo dentro de la persona jurídica apersonada al procedimiento; y, (ii) se identifique el posible nivel de participación que pudiesen haber tenido dentro de la comisión de la infracción; por lo que resulta imperativo que, para proceder con la inclusión bajo este artículo, se deba precisar y demostrar si ejerce alguno de los roles comprendidos, así como cuál sería el nivel de participación de este dentro de la conducta denunciada.
105. A través de los escritos del 6 de enero y 23 de marzo de 2025, la Asociación solicitó la inclusión al procedimiento de los señores Patti Marshall, Jenny Canar, Theresa Smith, Ann Kox y Jennifer Stockbridge, en su calidad de Superintendente, Jefa de Operaciones, Directora de High School, Directora de Junior High School y EC/ES Principal del Colegio, respectivamente, ello con la finalidad de determinar a quien –además de la señora Sánchez Moreno– correspondería atribuirle responsabilidad solidaria, puesto que estas personas serían representantes y responsables de la gestión de la institución educativa y tendrían participación directa en la toma de decisiones.
106. Con Informe Final de Instrucción del 18 de septiembre de 2025, la Secretaría Técnica recomendó denegar la inclusión de oficio de las señoras Patti Marshall (Superintendente), Jenny Canar (Jefa de Operaciones), Theresa Smith (Directora de High School), Ann Kox (Directora de Junior High School) y Jennifer Stockbridge (EC/ES Principal del Colegio), pues ya se encontraban incluidos en el procedimiento tanto la gerente del Colegio – de acuerdo a SUNAT – al Director y a la presidenta del Consejo de Ministros.
107. La Asociación – a través de sus observaciones – reiteró la solicitud de incluir en el procedimiento a los administrados antes mencionados, toda vez que consideró que la inacción de estas personas, al no ejercer su autoridad para prevenir las conductas imputadas al Colegio, configurarían culpa inexcusable en su accionar.
108. El Colegio, la señora Sánchez Moreno, la señora Bitar y el señor Jordan no formularon observaciones respecto a este extremo.
109. Como se mencionó líneas arriba, para que la Autoridad Administrativa proceda con la inclusión de un administrado al procedimiento, debe identificarse el cargo de cada persona y especificar su rol dentro de la realización de la conducta; sin embargo, de la revisión de los escritos presentados por la Asociación, se verifica únicamente que señaló que estos *“tienen participación directa en la toma de decisiones”*, sin precisar el grado en que pudieron participar.
110. Ahora bien, el solo hecho de ostentar un cargo no implica que puedan formar parte de la totalidad de procedimientos y toma de decisiones dentro de la institución educativa, ello tomando en cuenta que el tipo infractor establece que la atribución de responsabilidad a estos administrados se realiza de manera excepcional.

111. Un análisis en contrario implicaría generar un escenario en el cual los procedimientos en materia de protección al consumidor deban analizar, a parte de la responsabilidad de los proveedores denunciados, la de sus representantes, directivos, apoderados, entre otros, sin que se cuente -si quiera- con un indicio que permita acreditar su participación.
112. Entonces, si bien la Asociación considera que debe incluirse a las personas antes mencionadas, pues estas tendrían algún tipo de participación dentro de la comisión de las infracciones bajo análisis; lo cierto es que, conforme al artículo 111 del Código, debe quedar identificado el nivel de participación para proceder a la inclusión de estos al procedimiento; sin embargo, la parte denunciante no cumplió con brindar tal información.
113. Aunado a ello, cabe precisar que – a la fecha – ya se encuentran incluidos tres integrantes del plantel de la institución educativa, cuya responsabilidad será evaluada en el presente procedimiento, así como que el denunciante no ha cumplido con especificar el nivel de participación de las personas a incluir.
114. Lo antes dicho resulta relevante, pues no resulta posible que todas las personas citadas tengan el mismo rango dentro de la institución educativa, así como que todos hubiesen sido potenciales partícipes, criterios imprescindibles para evaluar la inclusión y posterior responsabilidad, más aún si ya se cuenta con una persona que está dentro del procedimiento como representante del Colegio.
115. En ese sentido, en la medida en que la Asociación no cumplió con los requisitos establecidos en el artículo 111 del Código para proceder con la inclusión de oficio requerida, no corresponde la inclusión de las señoras Patti Marshall, Jenny Canar, Theresa Smith, Ann Kox y Jennifer Stockbridge.
116. Finalmente, es preciso indicar que, el desarrollo antes mencionado no pretender limitar el derecho de los consumidores de denunciar a aquellas personas que ejerzan dirección y pudieran verse involucradas en la comisión de la infracción, sino acreditar – siquiera de forma indiciaria – la participación respecto al hecho infractor.
117. Por lo tanto, corresponde **denegar** la solicitud de inclusión al procedimiento formulada por la Asociación respecto a las señoras Patti Marshall, Jenny Canar, Theresa Smith, Ann Kox y Jennifer Stockbridge.

ANÁLISIS

Sobre la idoneidad en el servicio educativo

118. El artículo 13 de la Constitución Política del Perú establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. Es así como, a criterio del Tribunal Constitucional “la educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país”¹⁶. Asimismo, se le otorga a la educación

¹⁶ Expediente 0423-2004AA/TC del 3 de marzo de 2005 tramitado ante el Tribunal Constitucional.

un carácter binario, pues se le califica como un derecho fundamental y un servicio público¹⁷.

119. En esa misma línea, respecto del contenido constitucional del interés superior del niño y adolescente, el Tribunal Constitucional ha precisado que dicho principio se constituye en aquel valor especial y superior según el cual los derechos fundamentales del niño y adolescente, y en última instancia su dignidad, tienen fuerza normativa superior no sólo en el momento de la producción de normas, sino también en el momento de la interpretación de ellas, constituyéndose por tanto en un principio de ineludible materialización para el Estado, la sociedad en su conjunto y la propia familia, incluidos claro está el padre, la madre o quien sea el responsable de velar por su derechos fundamentales¹⁸.
120. Además, debe tenerse en cuenta que, de conformidad con el artículo 16 de la Constitución Política del Perú, el Estado es quien coordina la política educativa, siendo este quien formula los lineamientos generales de los planos de estudio, así como los requisitos mínimos de la organización de los centros educativos, y supervisa el cumplimiento y calidad de la educación.
121. De igual forma, el artículo 73 del Código regula que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia, pues, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.
122. Ahora bien, de acuerdo al Decreto Supremo N° 011-2012-ED, Reglamento de la Ley N° 28044, Ley General de Educación, el derecho a la educación está referido a la disponibilidad, acceso a una educación de calidad, que permita a la persona y a la sociedad afrontar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo a lo largo de la vida; por lo que el Estado tiene la obligación de asegurar que el servicio educativo cumpla con las condiciones de adaptabilidad y asequibilidad.
123. En ese orden de ideas, se desprende que el derecho a la educación persigue como finalidad que los ciudadanos puedan no solo acceder a una educación básica que se adapte a sus necesidades y le permita afrontar los retos del desarrollo propio del ser humano, sino que esta sea asequible (es decir, accesible para todos), y de calidad, esto es, que cuente con ambientes óptimos para la prestación del servicio educativo, como por ejemplo: locales suficientes, instalaciones sanitarias, materiales educativos accesibles, bibliotecas, entre otros.
124. Por su parte, la Ley N° 28044, Ley General de Educación (en adelante, Ley General de Educación), establece en el artículo 5 que son los padres de familia quienes tienen el deber de educar a sus hijos y el derecho de participar en el proceso educativo, así como elegir la institución en la que desean que sus hijos sean educados, de acuerdo con sus convicciones y creencias.

¹⁷ Ello, dado que explicita una de las funciones-fines del Estado, de ejecución por el propio Estado o por terceros bajo fiscalización estatal, constituyendo un bien que se vincula directamente con el fortalecimiento del sistema democrático y con el desarrollo económico y social del país. STC 4232-2004-AA/TC.

¹⁸ En la sentencia del Expediente N° 021322008PA/TC, fundamento 10.

125. Asimismo, el artículo 13 de la Ley General de Educación establece que uno de los factores que permite a las instituciones educativas alcanzar un adecuado nivel de calidad en la educación es cuando los currículos básicos son articulados en diferentes niveles y se formulan conforme a los principios previstos en el citado cuerpo normativo, y se considera la participación de los padres de familia.
126. Entonces, como es posible verificar, el rol de los padres de familia no se limita a la esfera del hogar, sino que su participación dentro de la institución educativa es necesaria para garantizar la calidad en el servicio educativo; por lo que resulta imperativo que, para que dicha participación pueda ser adecuada, estos deben tener conocimiento de las actuaciones y/o políticas que realicen los colegios, lo que implica que estos se encuentren facultados en poder aportar e influir en las acciones a las que sus hijos se vean expuestos.
127. En este punto, y teniendo en cuenta que la especialidad de los servicios prestados en el sector educativo, y como los contratantes del mismo son los padres de familia (en representación de los menores de edad), debe tenerse en cuenta – de igual manera – lo descrito en el inciso a) del artículo 74 del Código, que establece que los consumidores (es decir, los padres), deben contar con información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto o servicio.
128. En suma, al analizar la idoneidad del servicio educativo brindado a menores, la Autoridad Administrativa debe tomar en cuenta también el deber de las instituciones educativas de dotar de información a los padres de familia de todo aquello que concierne a la formación académica del estudiante y su desarrollo educativo, pues son estos últimos quienes efectúan la contratación directa del servicio, lo que evidencia claramente que ambos deberes (idoneidad e información) se encuentran concatenados entre sí.

Respecto a que el Colegio habría puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros.

129. Al respecto, se verifica que la Asociación cuestionó que el Colegio puso a disposición –a través de la biblioteca correspondiente a la sección *Middle School & High School*, que comprende a jóvenes del 6to al 12vo grado– material bibliográfico cuyo contenido resultaría ser inadecuado, lo cual infringe el deber de idoneidad de toda diversidad de padres de familia de los menores de edad, al haber vulnerado la mínima y legítima expectativa de que sus menores hijos no se vean expuestos a un contenido del tipo de libros materia de denuncia. Asimismo, precisó que ello no implicaría una restricción injustificada contra la libertad de empresa ni censura – en tanto la misma no tiene como finalidad validar ni evaluar el contenido de los libros señalados – sino que no debe justificarse la exposición de material violento o de connotación agresiva y sexual a menores de edad como parte del derecho a la libertad de empresa o libertad de expresión.
130. Por su parte, el Colegio señaló lo siguiente:
- De acuerdo con lo descrito en el artículo 73 del Código, la Autoridad Administrativa solo podría sancionar a terceros por una infracción a dicho artículo

- cuando se verifique el incumplimiento literal de su contenido, es decir, cuando no hayan cumplido los lineamientos generales del proceso educativo;
- en el caso en concreto, no obran lineamientos en la normativa educativa que regulen la metodología de adquisición de libros, es decir, no hay disposición alguna que limite o prohíba el contenido cuestionado en la denuncia con relación al contenido de obras literarias;
 - a diferencia de los materiales y textos educativos, los libros cuestionados por la Asociación no forman parte del currículo ni son utilizados por los profesores de la institución, sino que se tratan de un catálogo de obras que tratan temas diversos y que pueden ser escogidos por estudiantes dependiendo sus intereses personales;
 - el carácter diferenciado de las obras literarias ya fue reconocido por la Sala en anteriores oportunidades;
 - en atención a ello, no hay limitación normativa respecto a la adquisición de libros destinados a la biblioteca escolar, siendo que las instituciones privadas pueden determinar el contenido que será puesto a disposición de los alumnos en base a criterios razonables y acorde al nivel académico de cada estudiante;
 - la denuncia formulada por la Asociación sería un claro ejemplo de censura, conducta que ha sido proscrita por entidades como la UNESCO¹⁹ y la IFLA²⁰, las cuales promueven la adquisición de colecciones que apoyen la diversidad;
 - en ese sentido, al no existir regulación con relación a las bibliotecas, así como que el material cuestionado no resultaba ser inadecuado, no se está frente a una infracción al artículo 73 del Código;
 - sin perjuicio de ello, la institución realiza un análisis minucioso antes de incluir algún libro a su biblioteca, por lo que ha verificado que cada libro que se encuentra en la misma sea adecuado y enriquecedor para sus alumnos;
 - asimismo, las colecciones en las bibliotecas son sometidas a un procedimiento de revisión continua, toda vez que se está consciente que estamos frente a una sociedad cambiante;
 - ahora bien, al evaluar la idoneidad de los productos y servicios, el Código establece que debe compararse lo recibido con las garantías ofrecidas y a las que se encontraban obligados a cumplir;
 - el artículo 20 del Código establece que estas garantías son tres: legales, explícitas e implícitas;
 - en el presente caso, el Colegio ha cumplido con la garantía legal al demostrar que no existe regulación vigente que exija a las instituciones privadas a escoger determinados libros, por lo que bastaría que el material adquirido sea relevante y apropiado para los estudiantes de Middle School & High School;
 - respecto a la garantía explícita, sin perjuicio de que los libros se encontraban disponibles solo para adolescentes, el Colegio ha cumplido con políticas dirigidas a garantizar una selección adecuada que involucre la participación de los padres de familia, en conformidad con lo señalado en el "Policy Manual";
 - de igual forma, dicho material está bajo revisión constante, tomando en cuenta la revisión directa del libro, biografía profesional del autor y críticas de diversas fuentes y en caso el libro sea considerado "obsoleto", se retirará de la biblioteca;
 - a la fecha, no hay medio de prueba que permita evidenciar algún desvío a dichas políticas, siendo que, por el contrario, los libros reflejan aspectos de diversidad y se han categorizado de manera que sea apropiada para el área de estudio;

¹⁹ Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

²⁰ Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA-por sus siglas en inglés).

- en ese orden de ideas, al tener en cuenta que hay temas que requieren cierta madurez por parte del lector, la institución implementó tres bibliotecas de acuerdo con la etapa escolar en las que se encuentren los estudiantes ("Libru-Early Childhood", que es para niños entre los 3 a 6 años; "Elementary School", accesible para estudiante entre los 7 a 12 años; y, "Middle School and High School", que es una biblioteca para alumnos entre los 12 a 18 años);
- acorde a lo anterior, ninguno de los libros cuestionados por la Asociación se encontraba en las bibliotecas de "Early Childhood y Elementary School", siendo que solo los alumnos de grados superiores podían acceder a los mismos;
- ahora bien, si los padres de familia no se encontrasen de acuerdo con algún libro, estos pueden solicitar la restricción de estos a sus hijos, de acuerdo con el "Policy Manual";
- en caso si el Colegio hubiese incumplido el ofrecimiento antes señalado, sería posible analizar una infracción al deber de idoneidad; sin embargo, ello no ha ocurrido en el presente caso;
- la institución respeta los distintos puntos de vista que puedan tener los miembros de su comunidad; por lo que se han implementado mecanismos de fácil acceso y ejercicio para que los padres puedan supervisar el contenido al que acceden sus hijos, así como pueden revisar el catálogo de la biblioteca, tal como ha podido advertirlo la Asociación;
- además, los padres pueden conocer que libros en específico han sido seleccionados por los hijos, y en caso no se encuentren de acuerdo con dicha elección, pueden solicitar la restricción a dicho material bibliográfico, así como cualquier libro que guarde relación con un eje temático con el que no se encuentren conformes;
- por otro lado, son conscientes de que resulta imposible a los padres revisar casi 40 000 recursos bibliográficos, por lo que solo basta con que precisen que temáticas desean que no sean accesibles para sus hijos, con la finalidad de que se restrinja el préstamo a tal material;
- cómo se puede evidenciar, la institución promueve la coexistencia de perspectivas distintas y no impone algún tipo de ideología; sin embargo, ello tampoco implica que algunos grupos controlen el acceso a los libros con los que no se encuentren de acuerdo con estudiantes distintos a sus hijos;
- si un padre tiene preocupaciones particulares, o considera que hay material con contenido inapropiado, existen diversos canales de comunicación para expresar su sentir con relación a ello, interponiendo un recurso de reconsideración mediante dos formas: formal e informal;
- pese a contar con dichos procedimientos, el Colegio no ha recibido ninguna queja a través de dichos canales sobre el contenido de los libros cuestionados por la Asociación;
- sin perjuicio de ello, se han retirado cinco (5) títulos de los cuestionados en estricto cumplimiento de sus protocolos.

131. Con Informe Final de Instrucción del 18 de septiembre de 2025, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo, toda vez que no habría quedado evidenciado alguna disposición que establezca la prohibición de los libros de acuerdo a su contenido.

132. El 22 de septiembre de 2025, la Asociación formuló los siguientes comentarios:

- Ha constatado que varios de los libros disponibles en la biblioteca del Colegio presentaban advertencias editoriales expresas tales como "Forbidden under 18", "not

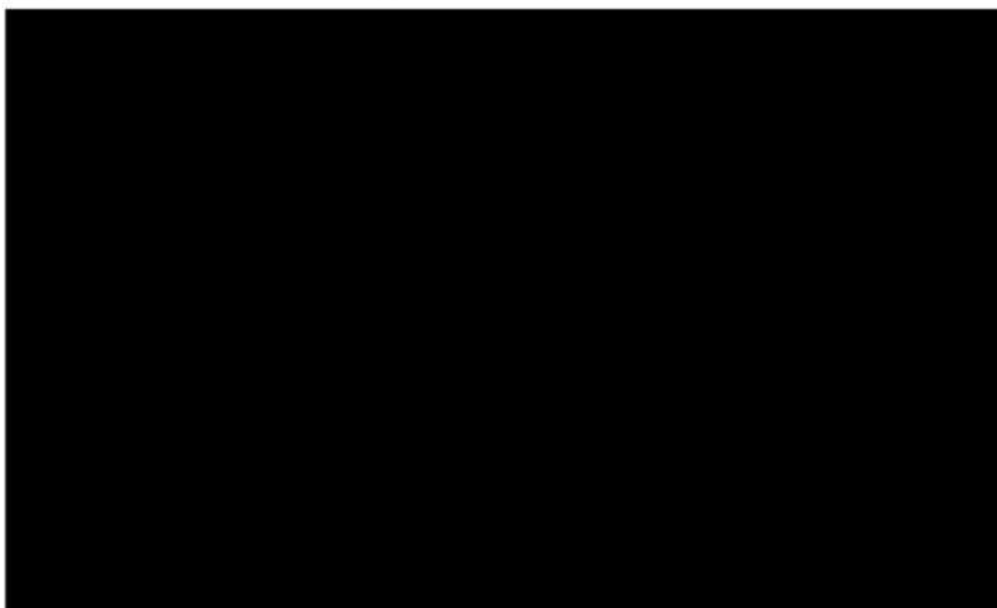
for minors” o “content warning”, similares a las etiquetas de restricción de edad que se utilizan en la industria editorial, cinematográfica o digital, ello para prevenir el acceso a contenidos de naturaleza sexual, violenta o vinculada al consumo de sustancias;

- dichas advertencias forman parte de un sistema de clasificación internaciones de riesgos en el consumo de material bibliográfico, siendo que una de las escalas más utilizadas es la de BookLooks Review Rating, la cual clasifica las obras en un rango de 0 a 5 según la gravedad del contenido;
- de acuerdo a dicha escala, verificaron que los libros en cuestión se ubican en categorías de 3 hacia arriba, siendo la 5 la más grave;
- dichas advertencias no pueden considerarse como simples recomendaciones, pues se tratan de alertas de riesgo;
- entonces, la sola incorporación de dicho material en las bibliotecas en donde estudiantes tienen acceso configura un incumplimiento objetivo del deber de idoneidad;
- adicionalmente, como se evidencia de los medios de prueba, dichos libros ya contienen una advertencia, lo que refuerza el hecho de que no se trata de una interpretación subjetiva;
- por otro lado, de acuerdo con el informe de UGEL N° 6, se verifica que los libros en cuestión fueron puestos a disposición de menores por tiempo prolongado (2018-2024), y si bien el Colegio sostiene que estos libros no son de lectura obligatoria, el deber de idoneidad exige que sean aptos para dicho público;
- entonces, ello implica que el Colegio debe garantizar que todos los libros puestos a disposición sean idóneos;
- asimismo, el deber de idoneidad implica que los materiales y servicios complementarios – como bibliotecas – deben coadyuvar al proceso formativo establecido en la currícula escolar, por lo que los libros en cuestión constituyen una desviación de los fines pedagógicos;
- aceptar dicha tesis implicaría – de igual forma – consentir el hecho de que un colegio puede exhibir películas de contenido inapropiado.

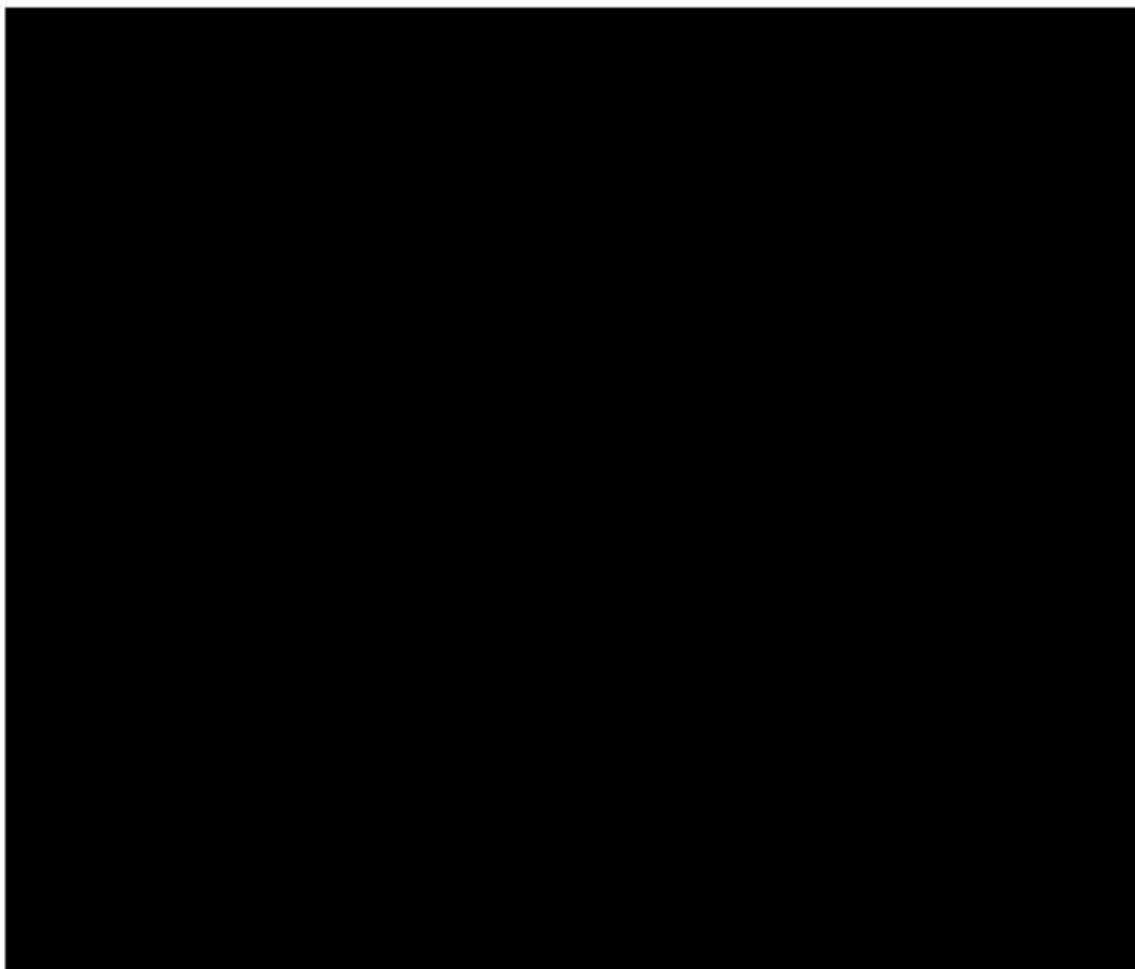
133. Con escritos del 25 de septiembre de 2025, el Colegio manifestó encontrarse de acuerdo con la recomendación formulada.

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

- (i) Capturas de pantalla presentadas por la Asociación de la página web del Colegio, a través de las cuales se puede evidenciar que el Colegio – a través de dicha plataforma – informa a los consumidores (y potenciales usuarios de sus servicios) como se compone su sistema de bibliotecas, siendo que cuenta con tres (3) bibliotecas distribuidas en sus instalaciones de acuerdo con los niveles de educación básica regular:



- (ii) Listado de los veintiún (21) libros cuestionados por la Asociación, que se encontrarían en la biblioteca del Colegio correspondiente a *Middle School & High School*, los cuales fueron cuestionados por la parte denunciante debido a los temas a tratar en los mismos, como, por ejemplo, de índole sexual o abuso de sustancias:



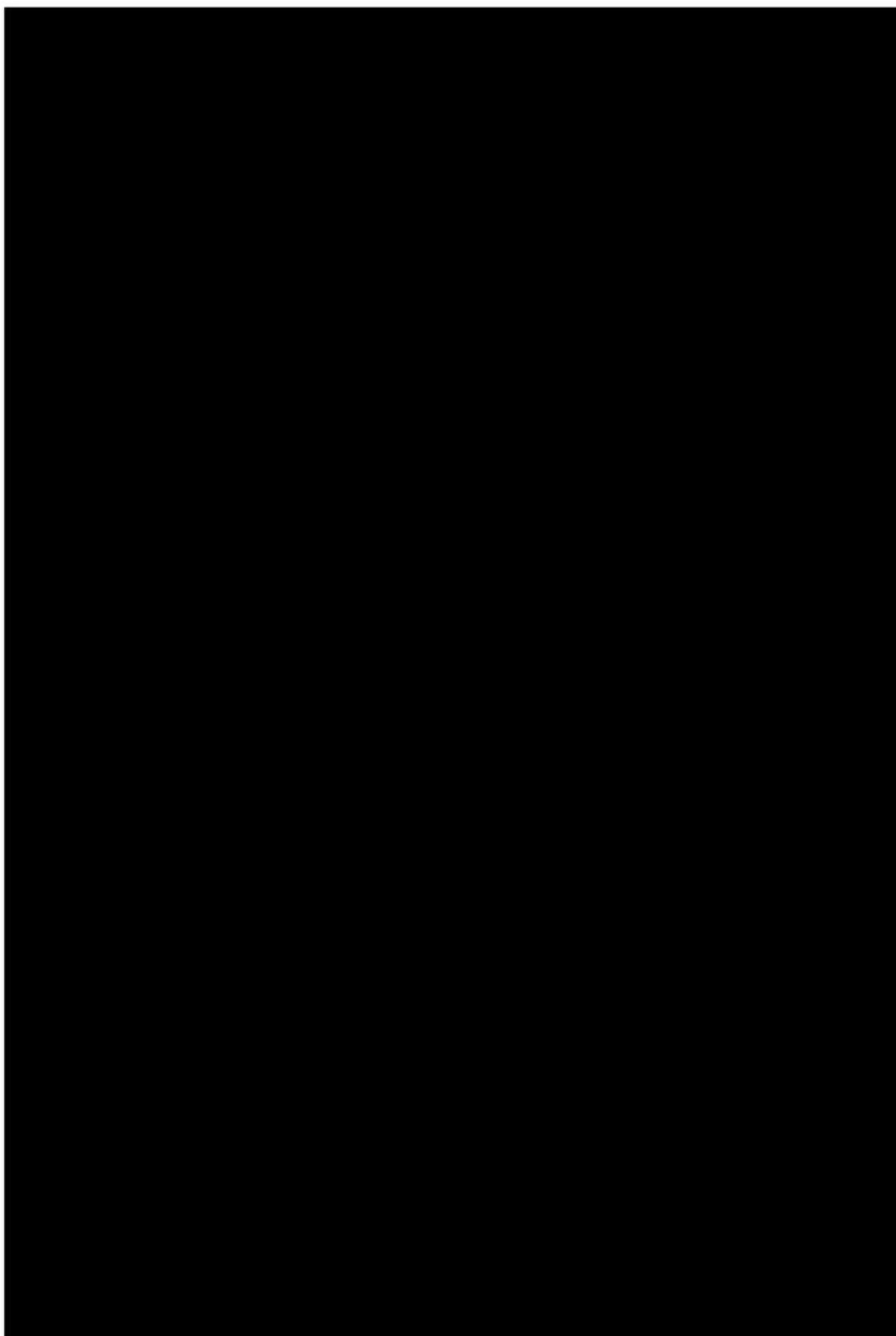


PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1001-2024





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1001-2024





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1001-2024





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1001-2024





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1001-2024



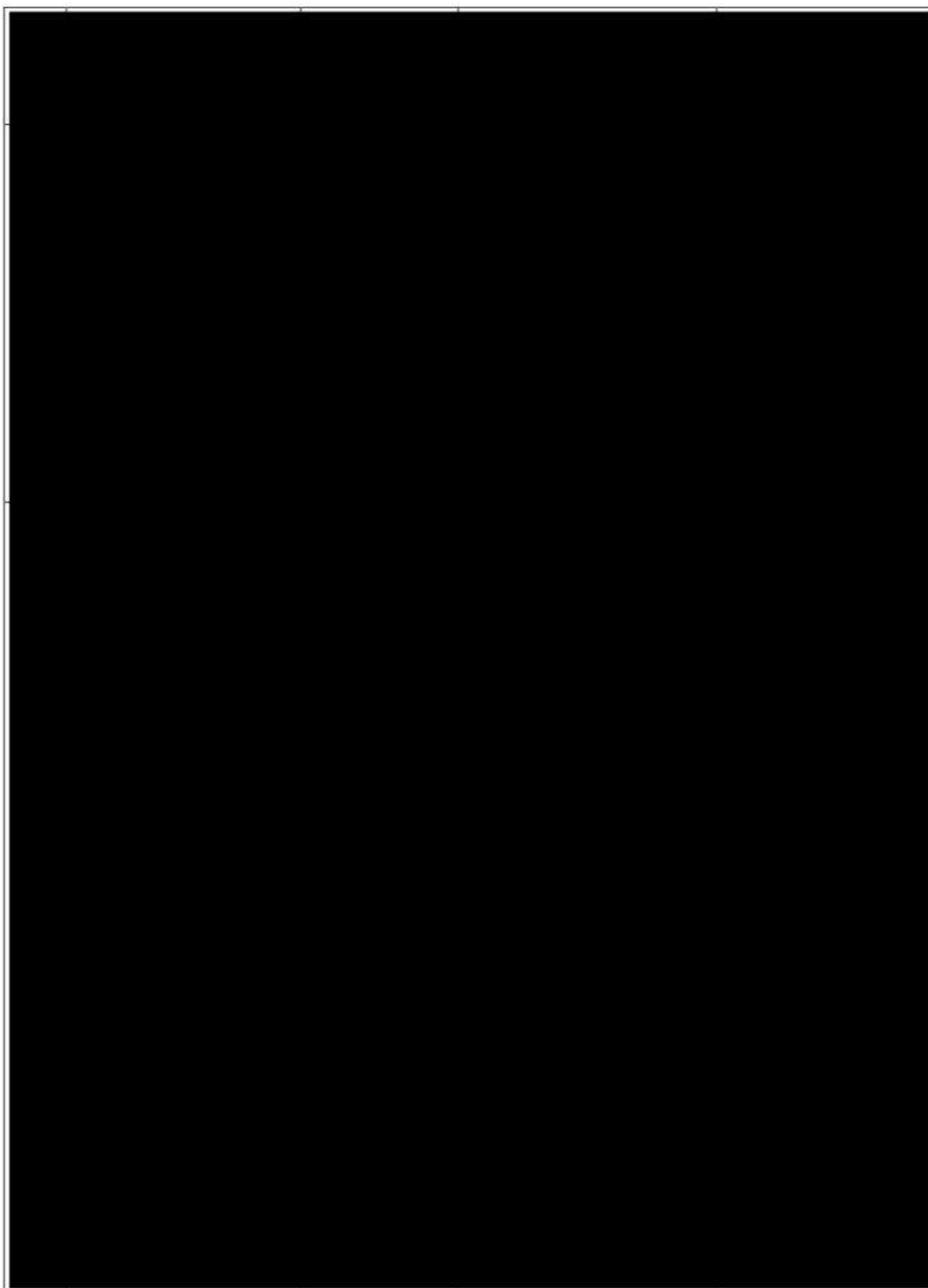


PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

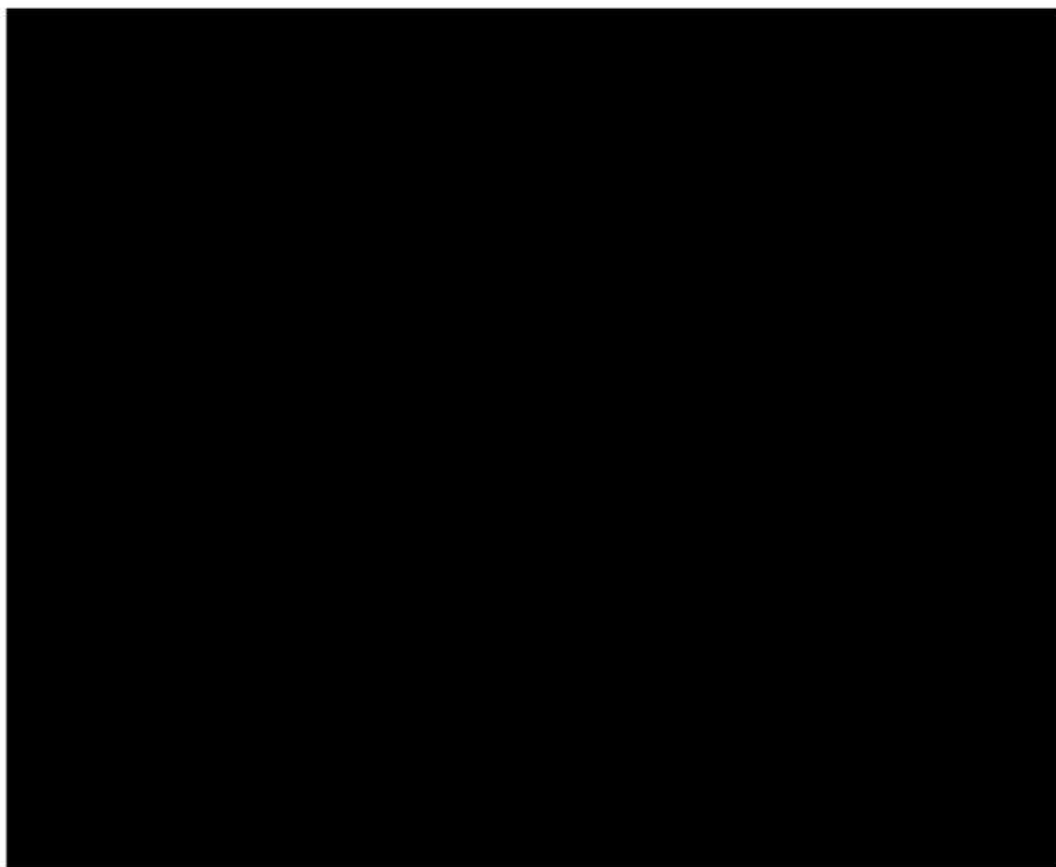
INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1001-2024

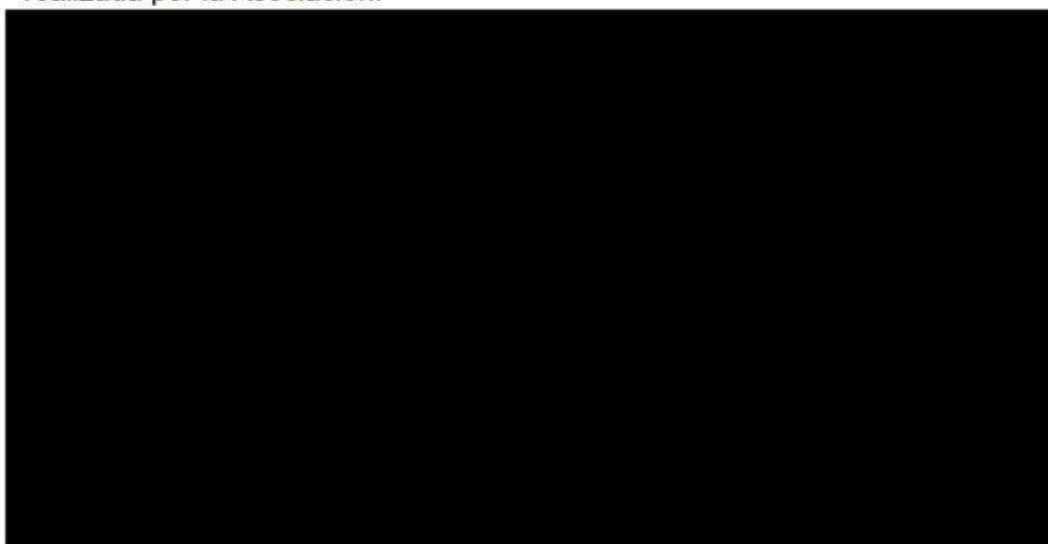


- (iii) Fotografías presentadas por la Asociación de algunos de los libros cuestionados a través de su escrito de denuncia, de las cuáles se advierten extractos del contenido de estos, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación:

Libro: The Bluest Eye



- (iv) Extracto del libro "*Me and Earl and the dying girl*" de Jesse Andrews, de cuyas páginas se advierte su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación:



- (v) Extracto del libro "*Fallout*" de Ellen Hopkins, de cuyas páginas se advierte su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación:

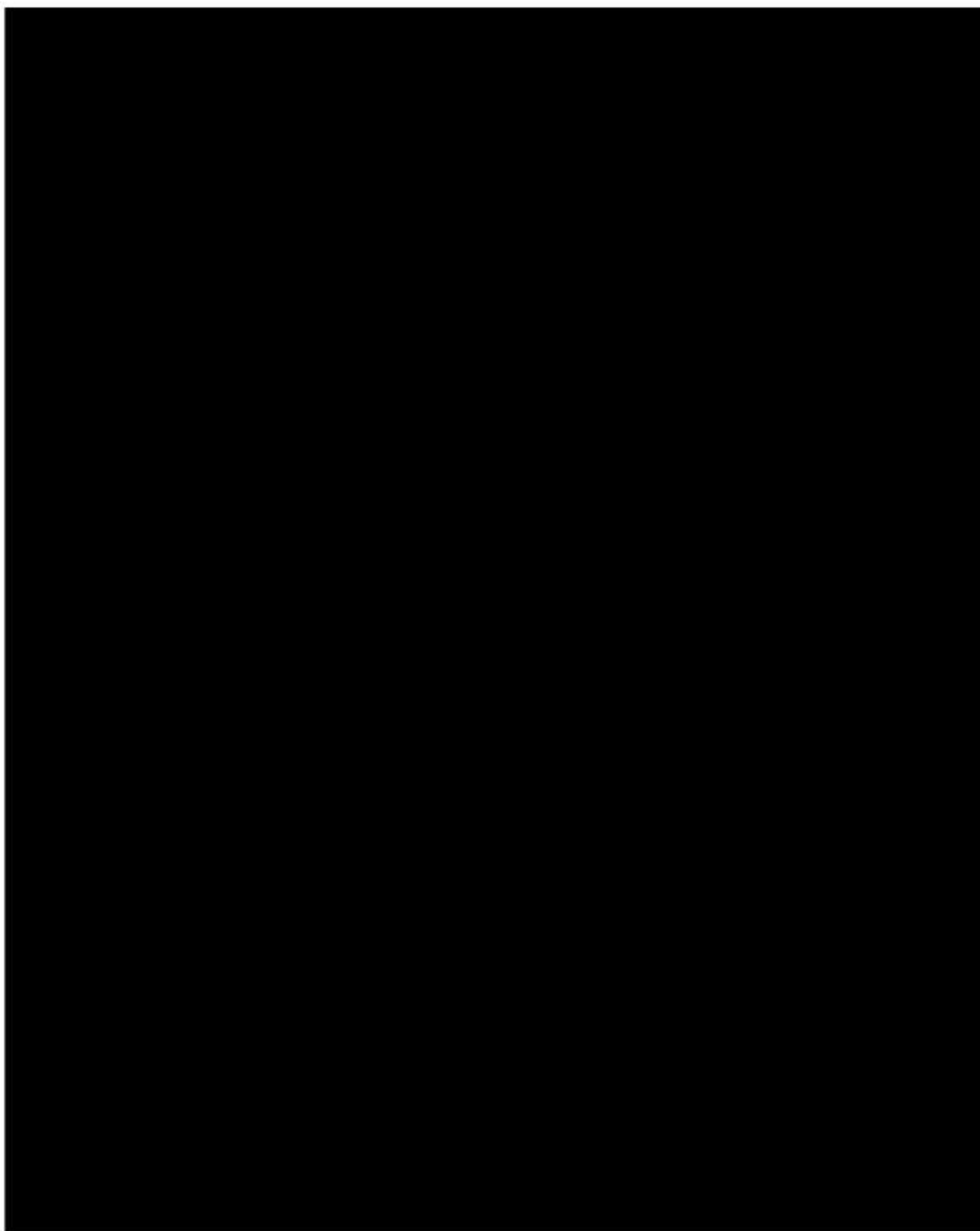


PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1001-2021



- (vi) Extracto del libro *"Fun Home"* Ellen Hopkins, de cuyas páginas se puede evidenciar su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación.

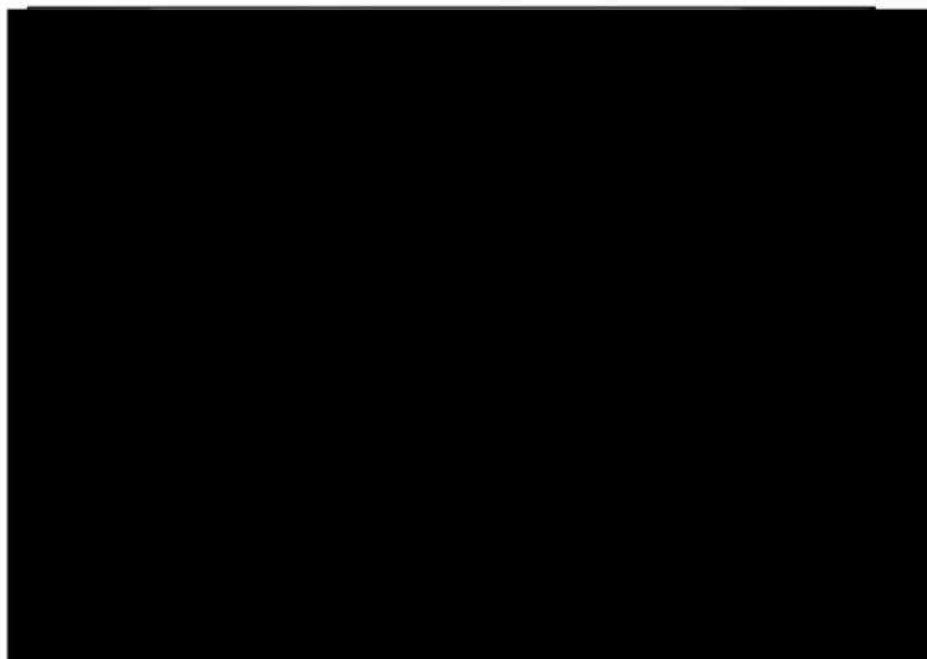


PERÚ

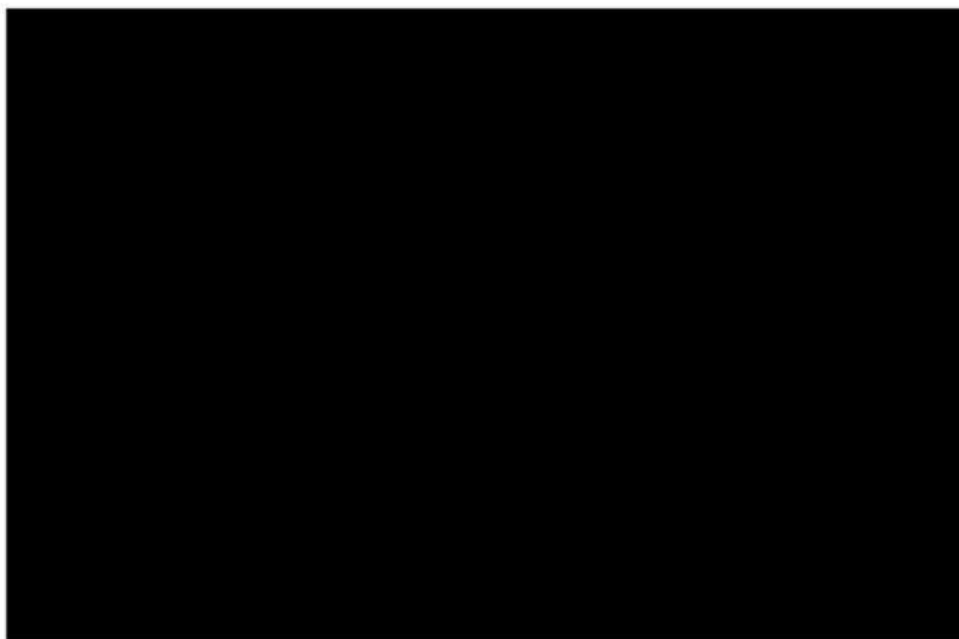
Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1001-2024



- (vii) Extracto del libro "*Felix Ever After*" de Kacen Callender, de cuyas páginas se puede evidenciar su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación:



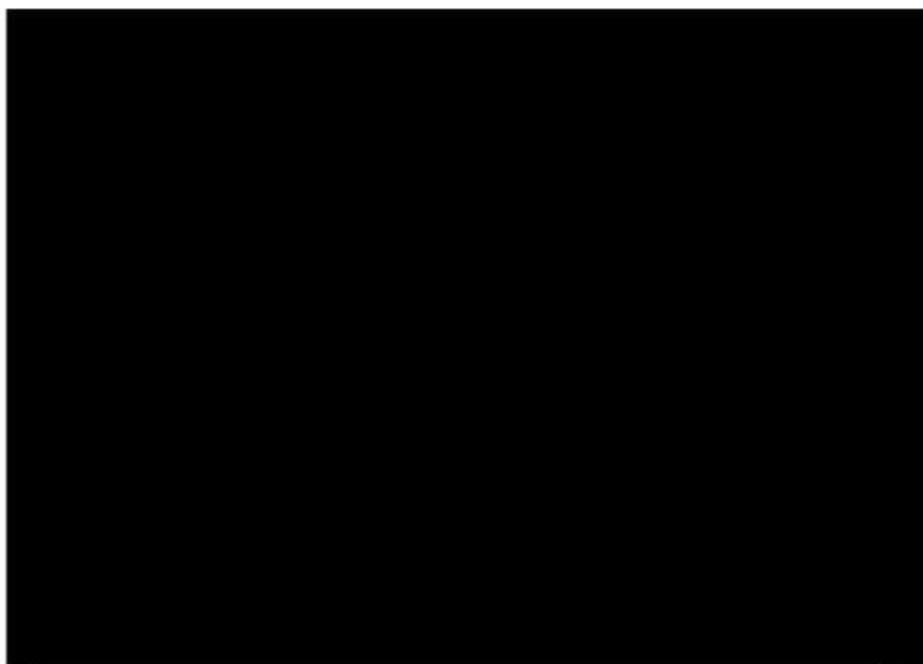


PERÚ

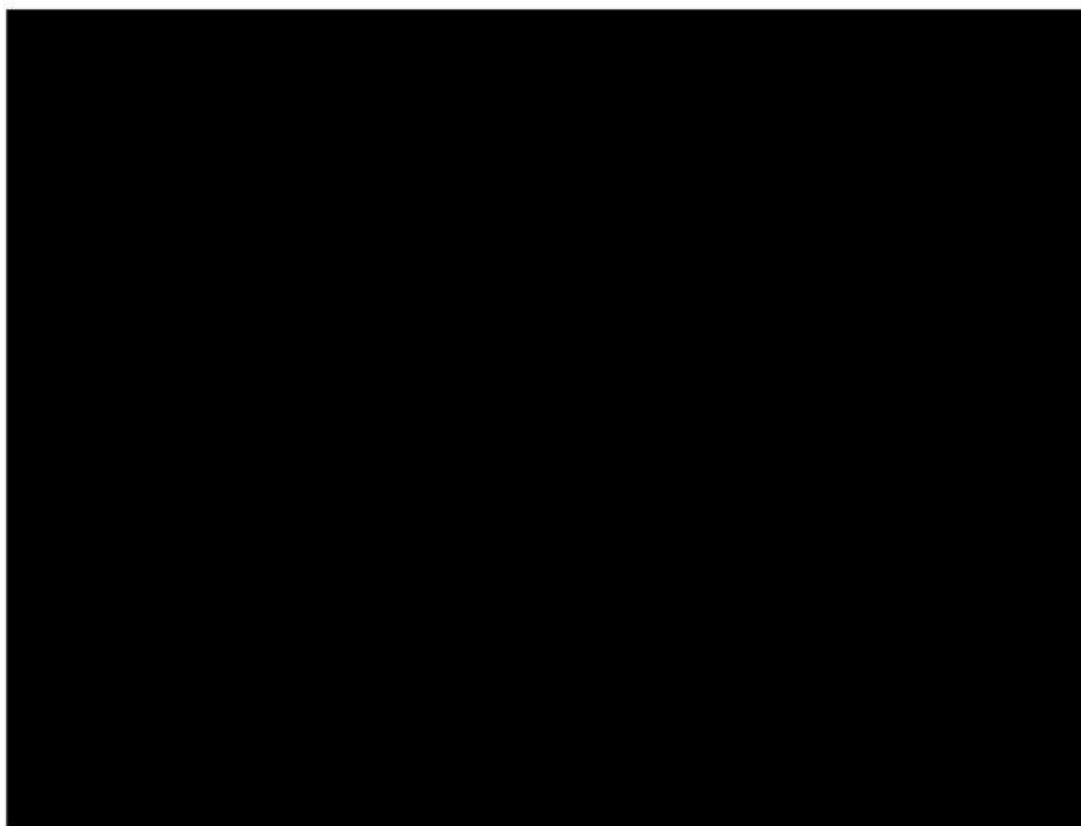
Presidencia
del Consejo de Ministros

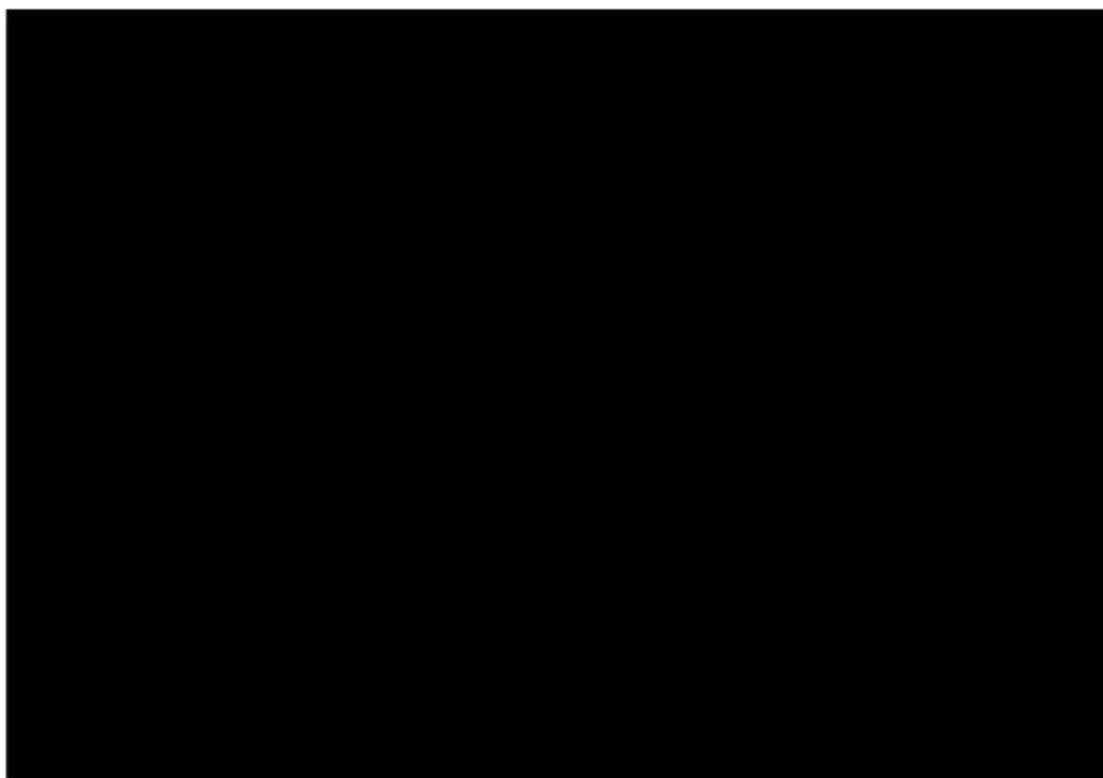
INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1001-2024

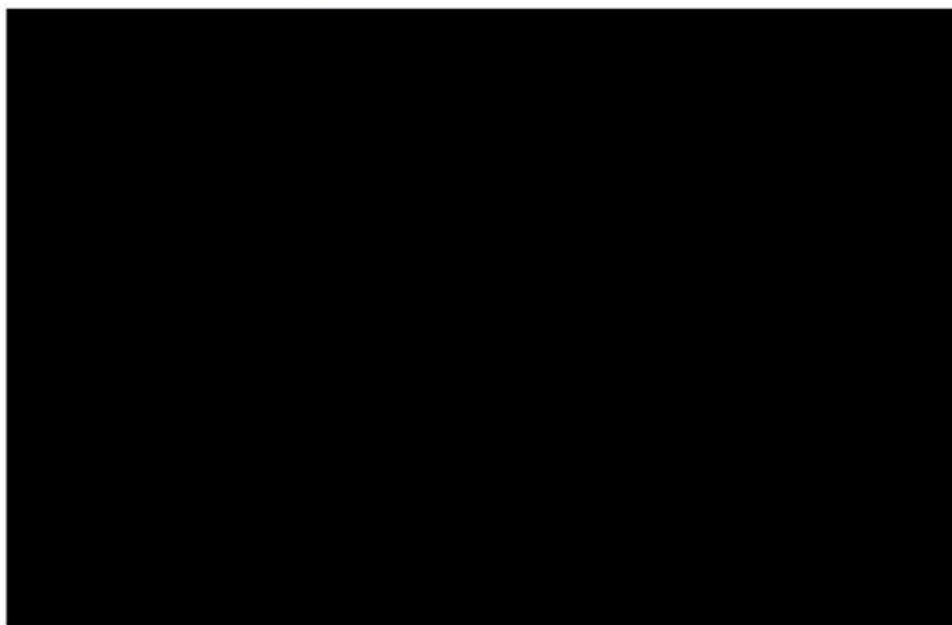


- (viii) Extracto del libro “Sold” Patricia McCormick, de cuyas páginas se puede evidenciar su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación:





- (ix) Extracto del libro "Cheer Up! Love and Pompoms" de Crystal Frasier, de cuyas páginas se puede evidenciar su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación:



- (x) Extractor del libro "Gender Queer: A memoir" de Maia Kobake, de cuyas páginas se puede evidenciar parte de su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación:

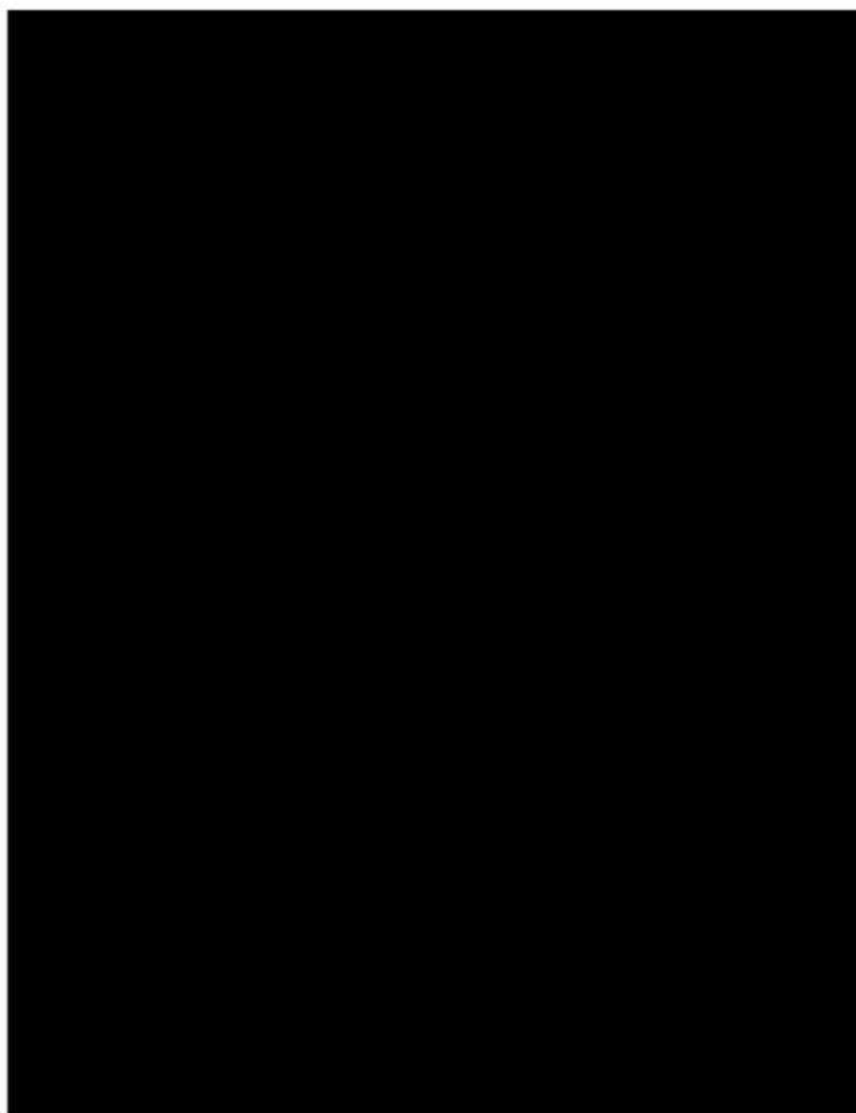


PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

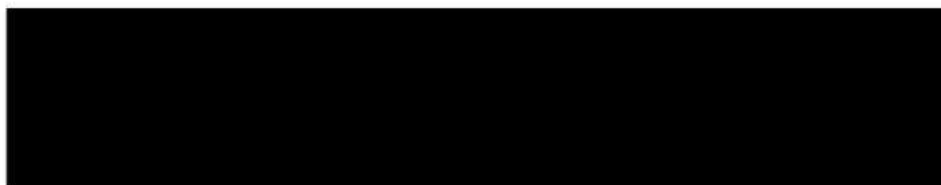
INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1001-2024

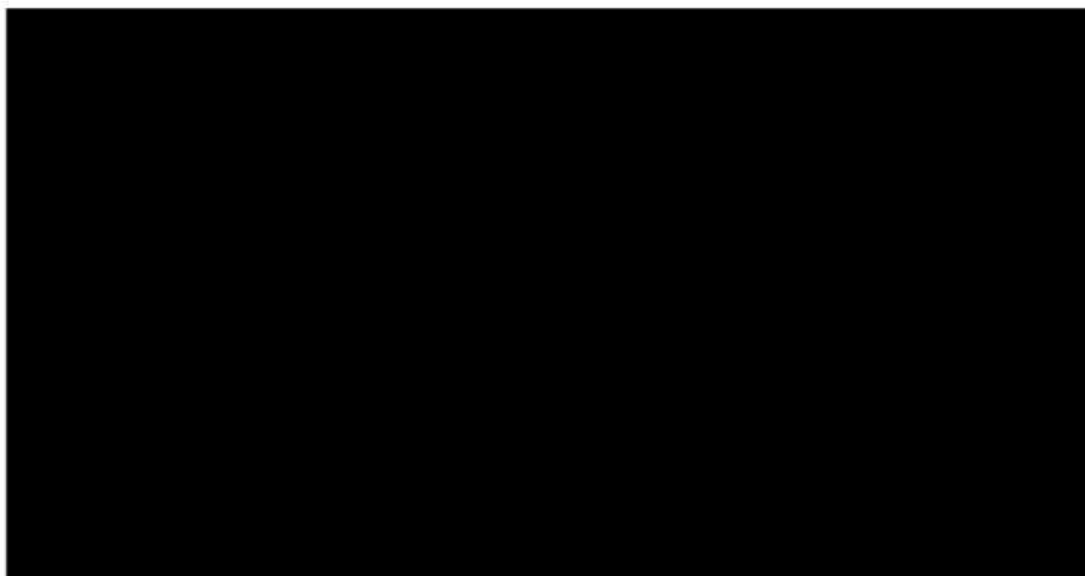


- (xi) Extracto del libro *"Me and Earl and the Dying Girl"* de Jesse Andrews, de cuyas páginas se puede evidenciar su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación:





- (xii) Acta de Inspección de fecha 21 de junio de 2024, realizada por el personal de la Secretaría Técnica en las instalaciones del Colegio, en donde se recopiló información respecto a la organización de las bibliotecas tales como: a) distribución de bibliotecas dentro de la institución educativa; b) criterios de selección de libros obrantes en la biblioteca; c) procesos de restricciones por parte de los padres de familia; d) si existían denuncias respecto al contenido de los libros puestos a disposición en dicho espacio.
- (xiii) Un archivo presentado por la Asociación, en donde se puede observar dos videos subidos al perfil del Colegio en la red social Instagram, en los cuales se brindó una recomendación respecto al libro "Red, White and Royal Blue", libro en donde relata la historia de una relación entre personas del mismo sexo, así como otras recomendaciones para leer por el Pride Month"²¹.
- (xiv) Extractos del catálogo de la biblioteca del nivel Middle School & High School presentados por la Asociación, en donde se puede evidenciar algunos de los libros cuestionados:

²¹<https://www.youtube.com/watch?v=WALuQtF06VY>



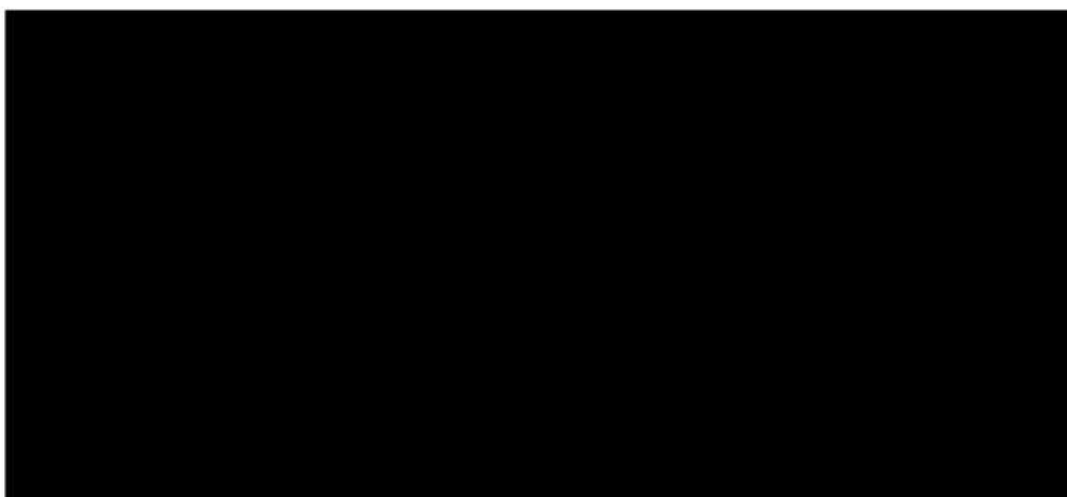
PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1001-2024





- (xv) Documento en el cual consta el protocolo para la selección y evaluación de libros que ingresan a la biblioteca, de cuya revisión se advierte la dinámica de funcionamiento de la biblioteca Middle School & High School y de retiro de un libro de la biblioteca²².
 - (xvi) Documento en el cual se desarrolló el proceso de selección, evaluación, adquisición y puesta a disposición de los libros cuestionados por la Asociación que se encontrarían en la biblioteca²³.
 - (xvii) Registro de solicitudes de préstamo por parte de los estudiantes de cada libro materia de controversia²⁴.
 - (xviii) Carta enviada al Colegio por parte de una madre de familia en mayo de 2024, en la cual expresó su malestar respecto a las imágenes advertidas sobre uno de los libros exhibidos en su biblioteca que habría sido cuestionado por la Asociación en el presente procedimiento, y su respectiva respuesta por parte del Colegio²⁵.
135. Al respecto, se debe precisar que el presente pronunciamiento no tiene como finalidad validar ni evaluar el contenido de los libros antes descritos, pues ello ha sido señalado por la Asociación al formular su denuncia. Asimismo, no existe disposición legal que faculte a la Autoridad Administrativa a evaluar el contenido de los libros obrantes en las bibliotecas; por lo que se deberá analizar si el proveedor contaba con un adecuado proceso de selección de estos, así como si la puesta a disposición de estos libros era de conocimiento de los padres de familia, ya que sobre ello versa el *quid* de la controversia.
136. Antes de iniciar con el análisis es de suma relevancia hacer hincapié en que la función de los colegios es complementaria en cuanto a educación sexual, religión, valores, etc., pues es deber de los padres de familia establecer las pautas que consideran mejor para sus hijos, en el ejercicio de la patria potestad al ser menores de edad.

²² Precisar que el documento ha sido declarado confidencial.

²³ Precisar que el documento ha sido declarado confidencial.

²⁴ Precisar que el documento ha sido declarado confidencial.

²⁵ Precisar que el documento ha sido declarado confidencial.

137. Asimismo, al elegir un colegio, lo padres de familia toman en cuenta diversos factores entre los cuales se encuentran su orientación y sistema, por lo que esperarían que se cumpla con el objetivo y que se les informe si se van a incluir cambios o modificaciones de ocurrir ello.
138. Atendiendo a que la controversia se suscita en atención a libros que se encuentran dentro de la biblioteca escolar del Colegio, corresponde efectuar una definición de las bibliotecas escolares y sus diferencias con las bibliotecas de aula, que albergan el material bibliográfico a utilizar durante la realización de la malla escolar.
139. Dicho ello, conforme a la Resolución Directoral Nacional N° 234-2005-BNP, Normas para Bibliotecas Escolares (en adelante, Normas de Bibliotecas Escolares)²⁶, establecen que las bibliotecas escolares son centros de recursos educativos y dinámicos de aprendizaje, organizados centralizadamente e integrados de recursos bibliográficos puestos a disposición de la comunidad educativa para apoyar el proceso de enseñanza y acceso al conocimiento.
140. Por otro lado, el Decreto Supremo N° 015-2012-ED, Reglamento de la Ley N° 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares (en adelante, Reglamento de la Ley N° 29694) dispone que las bibliotecas de aula son *“un conjunto de materiales impresos que son apropiados para los estudiantes de un grado y que son puestos –de forma permanente– en el aula”*, los cuáles pueden incluir, entre otros, textos escolares y libros de consulta, obras literarias, entre otros.
141. A efectos de un mejor entendimiento, el personal de la Secretaría Técnica presenta el siguiente cuadro que contiene una breve definición de los dos tipos de bibliotecas definidas por la normativa peruana, así como las disposiciones que deben aplicarse al material bibliográfico disponible en tales espacios:

Bibliotecas Escolares	Bibliotecas de Aula
<ul style="list-style-type: none">- Son un espacio de recursos educativos y dinámicos de aprendizaje, organizados centralizadamente e integrados de recursos bibliográficos puestos a disposición de la comunidad educativa para apoyar el proceso de enseñanza.- No hay norma que establezca alguna obligatoriedad respecto a los materiales que estas deban contener o su contenido, siendo las Normas de Bibliotecas Escolares un parámetro para la administración de bibliotecas.	<ul style="list-style-type: none">- Son definidas como un conjunto de materiales impresos que son apropiados para los estudiantes de un grado y que <u>son puestos – de forma permanente – en el aula.</u>- Comprende a los <u>textos escolares</u> o de grado, libros de consulta (enciclopedias, atlas, diccionarios) o de referencia, obras literarias, revistas, fascículos.- Los textos escolares deben ceñirse a los criterios establecidos en la Guía, así como a la Currícula Nacional.

142. De lo anterior, se desprende que el material bibliográfico obrante en las bibliotecas escolares –a diferencia de los textos incorporados en la malla curricular– no se

²⁶ Vigente a la fecha de ocurridos los hechos materia de denuncia.

encuentran sujetos los criterios establecidos en la Currícula Nacional, así como que su lectura no es obligatoria.

143. Ello resulta de relevancia pues, tratándose de los textos escolares (vinculados al plan de estudios de los alumnos), estos deben versar en temas estrictamente estipulados en la currícula nacional, y en virtud de dicha circunstancia, las instituciones educativas informan sobre el material escogido a los padres de familia para que estos puedan brindar su aprobación o formular alguna objeción.
144. No obstante, lo mismo no ocurre con el material bibliográfico obrante en una biblioteca escolar, pues las instituciones educativas no ponen a disposición de los padres de familia información sobre los libros existentes o los que pretenden incorporar, cuando – considerando la naturaleza del servicio – estos deberían seguir el mismo sistema, es decir, informar a los padres de los estudiantes sobre la relevancia de estos y requerir su aprobación para añadirlos al catálogo de libros, más aún cuando no forman parte del plan de estudios.
145. Ahora bien, la Asociación presentó el Informe de Supervisión N° 00057-2024-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL06/DIR-ASGESE-ESIE de fecha 5 de noviembre de 2024, emitido por la UGEL N° 06, en donde la autoridad administrativa señaló que la investigación realizada se llevó en virtud de diez (10) libros que fueron reportados por la Asociación²⁷.
146. Asimismo, en dicho documento, se advierte que la UGEL N° 06 ordenó a la institución educativa –a raíz del procedimiento iniciado ante el Equipo de Supervisión de Instituciones Educativas del Área de Supervisión y Gestión del Servicio Educativo– la implementación de un equipo de trabajo en la selección de los libros educativos, y en el desarrollo de la enseñanza–aprendizaje, así como elaborar un reglamento de la biblioteca del Colegio, ello tomando en consideración a que la institución no cumplió con presentar uno ante dicha autoridad.
147. Además, en el citado informe, se verifica que dicha entidad recomendó la implementación de instrumentos de gestión, plan anual de trabajo, así como precisar en los documentos alineados a la currícula nacional, cultura de actos para la implementación de reuniones, comisiones de la comunidad estudiantil, así como el monitoreo del equipo de biblioteca.
148. De igual manera, en el referido informe precisó que, si bien no encontró elementos para iniciar un procedimiento sancionador, pues el hecho cuestionado no formaba parte de su tabla de infracciones, dispuso poner en conocimiento el mismo al Indecopi a efectos de investigar una afectación a la normativa de protección al consumidor.
149. Por otra parte, en lo que respecta a la implementación de la biblioteca en la institución educativa, esta debe acogerse a lo dispuesto en las Normas para Bibliotecas Escolares, la cual establece que las bibliotecas escolares deberán organizar las colecciones implementadas de acuerdo al proceso especificado en el artículo 3.5.2., el cual dispone que, para la selección de los libros, esta deberá ser realizada por un comité conformado por profesores de distintas especialidades y el bibliotecario de la

²⁷ Los títulos son los siguientes: All Boys aren't blue; The Bluest Eye; Me, Earl and the dying girl; Sold; Fallout; Fun Home; Felix Ever After; Cheer up! Love and pompons; A court of mist and fury; y, Gender Queer: a memoir

institución educativa, en donde deben considerar algunos factores, tales como las necesidades de los escolares y docentes²⁸.

150. De igual forma, dicha norma dispone que los materiales bibliográficos serán depurados periódicamente por el Comité de Selección, ello con la finalidad de poder retirar del catálogo los títulos que ya no respondan a los objetivos de la biblioteca escolar.
151. Con relación a este punto, no ha sido posible verificar que el Colegio cuente con un comité designado que se encargue de la revisión, adquisición e implementación de los libros materia de denuncia, pues, como este lo señaló en sus descargos, únicamente cuenta con una bibliotecaria para cumplir tales funciones, punto que contraviene lo dispuesto por las Normas de Bibliotecas Escolares.
152. Cabe precisar que lo antes mencionado fue recogido – de igual manera – por la UGEL N° 6 a través del Informe de Supervisión N° 00057-2024-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL06/DIR-ASGESE-ESIE, pues, como se indicó líneas arriba, advirtió en su oportunidad dichas falencias y recomendó acogerse a las disposiciones previamente citadas.
153. Lo anterior resulta relevante pues, en los descargos como en el informe emitido por la UGEL N° 06, la institución educativa cuenta en su biblioteca con –aproximadamente– 40 000 libros; por lo que resulta necesario que estos sean revisados por un grupo especialmente designado para dicha función, con la finalidad de garantizar que los libros implementados sean adecuados para los niveles académicos a los cuales son asignados.
154. Asimismo, esta instancia considera oportuno precisar que, aunque las Normas de Bibliotecas Escolares no lo especifique, parte del proceso para garantizar la calidad e idoneidad en el servicio educativo, es permitir la participación de los padres de familia en las políticas que conciernen a sus hijos, como, por ejemplo, verificar que material bibliográfico es puesto a disposición de estos o conocer al consejo encargado de la selección de los mismos.
155. Aunado a ello, la Sala – a través de la Resolución N° 1393-2024/CC2 del 4 de julio de 2024 – precisó que, pese a que no existe restricción sobre la selección de libros, dejando a cargo del bibliotecario, otras autoridades escolares y padres de familia, la responsabilidad de seleccionar, adquirir y procesar técnicamente los materiales de acuerdo con los lineamientos establecidos.

28

RESOLUCIÓN DIRECTORAL NACIONAL N° 234-2005-BNP, NORMAS PARA BIBLIOTECAS ESCOLARES DEL 23 DE DICIEMBRE DE 2005

3.5.2 Organización Técnica de la Colección

La Biblioteca Escolar deberá organizar técnicamente colección siguiendo las siguientes etapas o procesos:

a. Selección

(...)

La selección deberá realizarla un comité conformado por profesores de las diferentes especialidades o años de estudios y el bibliotecario, considerando como factores básicos los requerimientos de los planes y programas curriculares y las necesidades de los escolares y docentes.

- Los materiales bibliográficos y no bibliográficos serán evaluados periódicamente por el comité de selección, a fin de depurar los títulos desactualizados o aquellos que ya no respondan a los objetivos de la Biblioteca Escolar.
- Los criterios para seleccionar y adquirir los materiales ya sean por compra o donación son:
 - Calidad y pertinencia pedagógica
 - Calidad de la edición e impresión
 - Colecciones sugeridas por los docentes
 - Colecciones solicitadas por los estudiantes
 - Títulos de interés que no tiene la Biblioteca Escolar
 - Todas las publicaciones producidas en y sobre la localidad y la región, y la de los autores regionales y locales
 - Muestra de lo más actualizado en las diversas áreas del conocimiento humano .

156. En ese orden de ideas, resulta posible concluir que el procedimiento de selección de libros formulado por el Colegio no fue estructurado conforme a las normas correspondientes en lo que respecta la organización de las bibliotecas escolares, pues, como se señaló anteriormente, no sigue las pautas descritas en las normas correspondientes, en tanto no contaría con un comité que respalde y garantice que los libros hayan pasado por un filtro pertinente para su selección y adquisición, así como tampoco contaría con un reglamento de biblioteca que se hubiese puesto en conocimiento de los padres de familia para verificar el cumplimiento de sus propios protocolos.
157. Ello da cuenta que los padres de familia no tenían conocimiento de cuáles serían los libros que serían puestos a disposición de sus menores hijos, ni el proceso de selección.
158. Por la naturaleza del servicio, la institución educativa no puede incluir material bibliográfico de forma unilateral, pues existe una relación de consumo sostenida con los padres de familia, la cual se estableció en base a determinados acuerdos y expectativas, por lo que cualquier variación debe ser comunicada previamente y a través de un control posterior.
159. Entonces, si bien el Colegio precisó que los criterios de selección se encuentran consignados en el Policy Manual; lo cierto es que, independientemente de ello, la institución debe informar el catálogo de libros a incorporar, pues, la sola comunicación en el mencionado documento no permite a los padres de familia el decidir sobre los libros adquiridos por el proveedor, lo que contraviene la propia relación de consumo sostenida.
160. En este punto, resulta imperativo precisar que no se desconoce que el material bibliográfico materia de controversia sea de lectura opcional (en tanto no forma parte de la currícula escolar, y por el cual no se recibe una calificación); no obstante, el hecho controvertido es que estos han sido implementados en la biblioteca perteneciente a los niveles Middle & High School sin haber seguido un adecuado protocolo para su selección e implementación, al no efectuar la conformación de un comité de selección que diera cuenta que su selección respondió a los planes y programas curriculares y las necesidades de los escolares y docentes.
161. En esta línea, si bien es cierto que no existe algún dispositivo legal que regule la metodología de adquisición de libros o que fiscalice el contenido del material implementado en las bibliotecas escolares; lo cierto es que sí se cuenta con normativa que establece las pautas que deben seguir las instituciones educativas en lo que respecta al proceso de selección e implementación del material a ingresar a las bibliotecas, pues, como se mencionó líneas arriba, las obras literarias deben ser seleccionadas y evaluadas por un comité, en donde se refleje – de igual forma – la participación de los padres de familia.
162. Ahora bien, aunque el Colegio señaló que, a través del Policy Manual informaba a los padres de familia que cuentan con el mecanismo de la reconsideración (el cual puede plantearse de forma formal e informal), el cual permite que, en caso no estén de acuerdo con el contenido o temática de algún material bibliográfico, puedan solicitar que no se ponga a disposición de sus hijos obras literarias que se encuentren relacionadas con el tópico con el que guardan disconformidad; lo cierto es que dicha

medida se realiza de forma posterior a la puesta a disposición de los libros, es decir, cuando el material ya está en la biblioteca y a disposición de los menores.

163. De igual forma, respecto al argumento referido a que los padres pueden ingresar a los perfiles de sus hijos y verificar el material bibliográfico que solicitaron en calidad de préstamo, así como que los estudiantes pueden visualizar la disponibilidad de los libros en la página web; lo cierto es que, como se mencionó líneas arriba, este igual sería un control posterior, cuando el mismo – en realidad – debería ser preventivo, y la visualización en la web solo evidenciaría un libre acceso para los alumnos.
164. Un supuesto en contrario sería sí, pese a que los padres aprobaron la incorporación de determinados textos a la biblioteca escolar, y luego, pretendieran desconocer ello, sería idóneo aplicar la figura de la reconsideración – planteada por el Colegio – pues, ya los padres, previamente, tuvieron acceso a la información respecto al material bibliográfico, y pese a ello, optaron por requerir la prohibición de préstamo de estos a sus hijos.
165. Por otro lado, respecto a la alegación del Colegio consistente en que su protocolo de selección (el cual también es descrito en el Policy Manual) permitiría concluir que los libros son sometidos a un análisis minucioso para su incorporación, así como para su retiro; corresponde indicar que no obra medio de prueba que permita evidenciar tales alegatos, siendo que, por el contrario, pudo advertirse que el Colegio – a la fecha – retiró cinco de los veintiún títulos cuestionados²⁹ sin presentar algún medio probatorio que refleje en base a qué criterios este material fue retirado de la biblioteca perteneciente al Middle & High School, más aún que tres de ellos se retiraron en junio de 2024 (fecha en que se interpuso la presente denuncia).
166. De igual forma, si bien la institución educativa señaló que cuenta con personal especializado (bibliotecóloga) para la selección e implementación de libros en la biblioteca de los grados Middle & High School; corresponde precisar que, si bien se ha podido corroborar ello, lo cierto es que no se ha verificado su participación en la selección de los libros que son materia de cuestionamiento en este procedimiento, así como que esta no sería suficiente, pues, como lo determinó la UGEL N° 6 en su informe y se evidenció en el presente procedimiento, la Institución Educativa no cuenta con un comité conformado de acuerdo a las Normas de Bibliotecas Escolares.
167. Asimismo, pese a que la institución educativa precisó que la infracción al deber de idoneidad se configuraría con el incumplimiento a sus protocolos (como por ejemplo, prestar algún material bibliográfico previamente restringido); lo cierto es que no nos encontramos en dicho supuesto, sino que no hubo una correcta implementación de un comité de selección de libros a implementar en la biblioteca, lo que conllevaría a que se pongan a disposición de menores libros cuyo contenido no ha sido correctamente evaluado.
168. Lo anterior resulta relevante pues, aunque el Colegio señaló que lo anterior se podría reflejar en el hecho de que no obra alguna queja formulada por los padres de familia con relación al contenido; cabe precisar que, contrario a dicho argumento, obra en autos una carta de una madre de familia que manifestó su preocupación sobre el contenido de los libros obrantes en la biblioteca perteneciente al Middle & High School, pues, pese a que contaba con determinadas expectativas al matricular a su menor hijo en la institución educativa (debido a que su esposo es exalumno) pudo advertir material

²⁹ Información precisada por el Colegio a través del Acta de Inspección del 21 de junio de 2024 y en sus descargos.

bibliográfico cuyo contenido no consideraba adecuado para su hijo de once años, al evidenciar lenguaje malsonante y gráficos explícitos.

169. Ahora, aunque la institución educativa señaló que, mediante su página web, indicó la posibilidad de incorporar textos cuyos temas serían controvertidos; ello no implica que los padres de familia contaban con información sobre los tópicos que el Colegio considera como "controvertidos", pues, como se evidencia líneas arriba, ello puede ser subjetivo para cada padre.
170. En cuanto a la recomendación formulada por la Secretaría Técnica, la misma se enmarcó en el hecho de que si existía o no una restricción de los libros materia de denuncia, dejando de lado el aspecto vinculado al procedimiento de selección de los textos y sobre todo la participación de los padres de familia, motivo por el cual no corresponde acoger la misma.
171. En conclusión, esta instancia considera oportuno recalcar que el presente pronunciamiento no constituye un acto de censura al material bibliográfico que pueda o no ser incorporado en una biblioteca escolar, pues no se está evaluando el contenido de los libros, sino que se realizó un correcto procedimiento e implementación de un comité de selección e incorporación de obras literarias.
172. Finalmente, el presente pronunciamiento no tiene como finalidad u objeto establecer un límite en la libertad de empresa de las instituciones educativas al momento de implementar el material bibliográfico que consideren adecuado, sino que se siga un adecuado protocolo en donde los padres de familia no solo tengan a disposición toda la información relevante respecto a las obras literarias, sino que sean partícipes, tomando en cuenta el rol de estos últimos conforme se dispone en las normas citadas.
173. Por lo expuesto, corresponde declarar **fundada** la denuncia en este extremo por infracción al artículo 73 del Código.

Sobre el deber general de seguridad

174. El artículo 25 del Código³⁰ establece que los productos o servicios ofertados, no deben conllevar -en condiciones de uso normal o previsible- riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
175. Al respecto, la Sala³¹ ha resaltado que el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25 del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.
176. En ese sentido, para la imputación de esta disposición legal, no debe tomarse en cuenta si el bien o servicio es, por sí mismo de carácter peligroso, sino estar en la capacidad de advertir que, ante la falta de diligencia por parte del proveedor, el bien o

³⁰ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 25.- Deber general de seguridad

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

³¹ Ver Resolución N° 0089-2023/SPC- INDECOPI del 11 de enero de 2023.

servicio ofrecido pueda llevar un riesgo mayor al razonablemente asumido en un contexto regular y previsible.

Respecto a que el Colegio habría puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes

177. En su denuncia, la Asociación manifestó que el Colegio puso a disposición de los estudiantes – a través de la biblioteca correspondiente a la sección *Middle School & High School*, que comprende a jóvenes del 6to al 12vo grado – material bibliográfico cuyo contenido resultaría ser inadecuado y afectaría la salud mental de los estudiantes.

178. A través de sus descargos, el Colegio señaló lo siguiente:

- En el presente caso, no concurre ninguna infracción al artículo 25 del Código, siendo que, por el contrario, la inclusión de los libros controvertidos de la biblioteca correspondiente a la sección *Middle School & High School* obedecen a las políticas de la institución de garantizar la diversidad de material bibliográfico sobre obras que abordan temas actuales;
- la selección de obras ha sido efectuada diligentemente siguiendo los protocolos y criterios de la institución educativa aplicados por los bibliotecarios certificados a efectos de verificar su idoneidad;
- a efectos de guardar el cuidado del material bibliográfico puesto a disposición de los estudiantes, se diseñaron tres (3) bibliotecas (“Libro- Early Childhood”, “Elementary School”; y, “Middle School and High School”) ello con la finalidad de garantizar que ningún alumno pueda acceder a un catálogo de libros que no corresponde a su nivel académico;
- en atención a ello, los libros cuestionados se encuentran en la biblioteca del nivel académico “Middle School and High School”, que correspondería al nivel secundaria;
- asimismo, los títulos materia de controversia no son de lectura obligatoria para los estudiantes, siendo que tanto los estudiantes como demás miembros de la comunidad educativa pueden solicitar su préstamo u optar por no requerir nunca dicho material, ni ingresar a la biblioteca, lo cual no afecta en ninguna forma su desempeño estudiantil;
- el Reglamento de la Ley N° 29694 brinda una definición de los “textos escolares”, que resultan ser secuencias didácticas orientadas al logro de aprendizajes de los estudiantes, en virtud al currículo para el grado escolar y se encuentran en las bibliotecas de aula;
- sin embargo, los libros en cuestión no se tratan de “textos escolares”, puesto que no forman parte del currículo ni son utilizados por los profesores en clases, sino que pertenecen a un catálogo de obras que tratan temas diversos que pueden ser leídos por estudiantes dependiendo de sus intereses personales;
- por otro lado, la institución cuenta con políticas expresas y claras que justifican la inclusión de libros objeto de controversia en la biblioteca escolar, siendo una de ellas que el Colegio garantiza la diversidad de contenido, así como la libertad de alumnos y padres de decidir el tipo de contenido al que acceden;
- asimismo, se busca que la biblioteca tenga una selección bibliográfica balanceada que represente distintos puntos de vista y refleje diversos aspectos de diversidad, con la finalidad de formar estudiantes con capacidad de pensamiento crítico y tolerante frente a tales tópicos;

- en atención a ello, a efectos de garantizar la diversidad, se han incluido varios libros que tocan temáticas que pueden resultar controversiales, siendo que los títulos cuestionados representan únicamente 17 unidades frente a los 40 000 libros con los que cuenta el Colegio;
- por otro lado, precisó que los adolescentes deben tener conocimiento de lo que ocurre en la sociedad, aunque implique abordar temas sensibles como el uso de sustancias, sexualidad o violencia, con el fin de poder evitar consecuencias causadas por la desinformación, por lo que optó en abrir espacios de discusión para que los estudiantes piensen por sí mismos de forma crítica y las interrogantes que surjan puedan ser abordadas en un espacio seguro y comprometiéndose a otorgar asesoría y protección a la comunidad escolar al momento de tratar los mismos;
- reiteró la dinámica del mecanismo de restricción de material bibliográfico por parte de los padres de familia, quienes pueden revisar – de igual forma – el listado de libros solicitados por sus hijos;
- cabe señalar que, para la selección de libros, se toma en cuenta el desarrollo emocional y social, nivel de habilidades y estilo de aprendizaje, así como que el material a adquirir cumpla con estándares de calidad artística, contenido objetivo, la reputación de los autores y recomendaciones en plataformas especializadas;
- la Asociación ha realizado una selección antojadiza y descontextualizada de diversos pasajes de los libros, con la finalidad de concluir que los mismos tendrían contenido pornográfico e incluso hicieron alusión a material que ya no está disponible en su biblioteca;
- los libros cuestionados abordan temas sociales a través de historias; sin embargo, la parte denunciante atribuye que temáticas como la desnudez, lenguaje vulgar, alcoholismo, acoso, relaciones entre personas del mismo sexo, violencia y otros afectarían la salud mental de los alumnos pertenecientes a Middle School & High School,
- no obstante, dichos estudiantes cuentan con un grado de conciencia más desarrollado para poder comprender los tópicos vistos en las obras controvertidas;
- asimismo, señaló que diversas autoridades nacionales e internacionales, tales como el Ministerio de Educación, la Corte Interamericana de Derechos Humanos y la Organización Mundial de la Salud han recalcado la importancia de abordar temas sensibles como la sexualidad, la violencia y discriminación a efectos de generar un pensamiento crítico en los jóvenes, y que ello no implica un despertar sexual o excitación prematura;
- finalmente, precisó que la verdadera intención de la Asociación sería la de censurar material bibliográfico que muestren la realidad de la comunidad LGTBQ+, generando un perjuicio de la sensibilización de los estudiantes frente a tales temáticas.

179. Con Informe Final de Instrucción del 18 de septiembre de 2025, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo, toda vez que no habría sido posible evidenciar algún potencial riesgo respecto a que los libros materia de denuncia obrasen en la biblioteca de los niveles Middle & High School.

180. El 22 de septiembre de 2025, la Asociación formuló los siguientes comentarios:

- A diferencia de lo sostenido en el Informe Final de Instrucción, el artículo 25 del Código no exige la acreditación de un daño real o clínicamente comprobado, pues el estándar es preventivo;

- asimismo, el que no exista normativa nacional que detalle que libros deben componen una biblioteca escolar, no exonera al proveedor de cumplir con el deber de seguridad;
- en ese sentido, la sola disponibilidad de los libros – cuyo contenido era de índole sexual y violencia extrema constituye un riesgo previsible dada la edad de los estudiantes;
- en ese sentido, la seguridad no radica en que los alumnos no están obligados a leer dichos libros, o que los padres pueden restringir su acceso, sino en el Colegio, quien debe garantizar que los materiales bibliográficos están libres de riesgos injustificados, así como resulta erróneo alegar que correspondía al denunciante acreditar dicho riesgo;
- finalmente, obran diversos antecedentes que confirman la interpretación del artículo 25 del Código antes mencionada.

181. Con escritos del 25 de septiembre de 2025, el Colegio manifestó encontrarse de acuerdo con la recomendación formulada.

182. Obrar dentro del expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:

- (i) Capturas de pantalla presentadas por la Asociación de la página web del Colegio, a través de las cuales se puede evidenciar algunas áreas de la institución, así como el personal administrativo que lo compone;
- (ii) capturas de pantalla presentadas por la Asociación de la página web del Colegio, a través de las cuales se puede evidenciar la información que brinda el proveedor con relación a las bibliotecas con las que cuentan en sus instalaciones.
- (iii) listado de los veintiún (21) libros cuestionados por la Asociación, que se encontrarían en la biblioteca del Colegio correspondiente a *Middle School & High School*.
- (iv) fotografías presentadas por la Asociación de algunos de los libros cuestionados a través de su escrito de denuncia, de las cuáles se advierten extractos del contenido de estos, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación.
- (v) extracto del libro "*Me and Earl and the dying girl*" de Jesse Andrews, de cuyas páginas se advierte su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación.
- (vi) extracto del libro "*Fallout*" de Ellen Hopkins, de cuyas páginas se advierte su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación.
- (vii) extracto del libro "*Fun Home*" Ellen Hopkins, de cuyas páginas se puede evidenciar su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación.
- (viii) extracto del libro "*Felix Ever After*" de Kacen Callender, de cuyas páginas se puede evidenciar su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación.

- (ix) extracto del libro “Sold” Patricia McCormick, de cuyas páginas se puede evidenciar su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación.
- (x) extracto del libro “Cheer Up! Love and Pompons” de Crystal Frasier, de cuyas páginas se puede evidenciar su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación.
- (xi) extracto del libro “Me and Earl and the Dying Girl” de Jesse Andrews, de cuyas páginas se puede evidenciar su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación.
- (xii) acta de Inspección de fecha 21 de junio de 2024, realizada por el personal de la Secretaría Técnica, en la cual se puede advertir el proceso de filtros para la selección y compra de libros de la biblioteca “Middle School & High School” del Colegio.
- (xiii) video presentado por la Asociación, a través de la cual se puede evidenciar que un tercero – a través del perfil del Colegio en la red social Instagram – recomendaría algunos libros para leer por el “Pride Month”³²
- (xiv) extractos del catálogo de la biblioteca del nivel Middle School & High School presentados por la Asociación, en donde se puede evidenciar algunos de los libros cuestionados.
- (xv) documento en el cual consta el protocolo para la selección y evaluación de libros que ingresan a la biblioteca, de cuya revisión se advierte la dinámica de funcionamiento de la biblioteca Middle School & High School y de retiro de un libro de la biblioteca.
- (xvi) documento en el cual se desarrolla el proceso de selección, evaluación, adquisición y puesta a disposición de los libros cuestionados por la Asociación que se encontrarían en la biblioteca.
- (xvii) registro de solicitudes de préstamo por parte de los estudiantes de cada libro materia de controversia.
- (xviii) carta enviada al Colegio por parte de una madre de familia en mayo de 2024, en la cual expresó su malestar respecto a las imágenes advertidas sobre uno de los libros exhibidos en su biblioteca que habría sido cuestionado por la Asociación en el presente procedimiento, y su respectiva respuesta por parte del Colegio.

183. Previo al desarrollo del presente extremo, es preciso traer a colación lo señalado por la Sala respecto al deber general de seguridad:

“14. Cabe destacar que todo producto, en sentido lato, puede involucrar un cierto nivel de riesgo o peligro, aunque la mayor parte de veces ello no se vincule a su naturaleza intrínseca, sino a la manera individual en que es empleado: el papel tiene el riesgo de incendiarse; un cuchillo, de cortar a quien lo utilice; un artefacto puede ocasionar un corto circuito; un automóvil puede sufrir un accidente o un avión estrellarse.

³²

<https://www.youtube.com/watch?v=WALuQtF06VY>

15. En ese orden de ideas, dentro del funcionamiento regular del mercado, la propia regulación estatal permite la producción, comercialización y prestación de distintos bienes y servicios que, aun cuando puedan conllevar un riesgo, este es interiorizado y asumido, pues los beneficios de su operación pueden ser mayores que las externalidades negativas generadas por su actividad en el mercado.

16. Partiendo de dicha premisa, el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código, no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores." (sic) (subrayo nuestro)

184. Como se desprende del análisis efectuado por la Sala, el deber de seguridad no se ciñe a verificar la acreditación de un riesgo concreto, sino que el mismo también comprende la existencia de un riesgo potencial al cual puede estar expuesto algún administrado; por lo que se procederá a evaluar si el hecho materia de denuncia constituye un riesgo potencial para la salud de los estudiantes de los niveles Middle & High School.
185. Al respecto, la Organización Mundial de la Salud establece que la adolescencia³³ es una etapa de crecimiento y formación, en donde los cambios físicos, emocionales y sociales, así como la exposición a la pobreza, el maltrato y la violencia puede hacer que los adolescentes sean más vulnerables a los problemas de salud mental; por lo que resulta fundamental brindar protección en esta etapa, así como promover el bienestar psicológico de estos.
186. Asimismo, especifica que esta etapa es un periodo crucial para el desarrollo de hábitos sociales y emocionales para el bienestar, como las herramientas para la resolución de problemas, aptitudes interpersonales y la gestión de las emociones; por lo que es importante contar con un entorno favorable en la familia y en la escuela³⁴.
187. De igual forma, está comprobado que son mayores los factores que influyen en la salud integral de los adolescentes, pues se debe tener en cuenta la calidad de vida familiar, ambiente escolar, los grupos de amigos, y configuran aspectos específicos tales como el nivel de salud, consumo de tabaco, alcohol y otras drogas, conductas alimentarias y salud sexual, siendo este último punto el que se consolida en la adolescencia³⁵.
188. A su vez, se considera que la adolescencia es un periodo clave en el proceso de socialización del individuo, pues en esta la persona se prepara para asumir su rol dentro de la vida adulta tanto en la esfera personal, social, laboral, relaciones interpersonales y demás grupos sociales; por lo que el adolescente deberá regular su comportamiento y desarrollo de forma adecuada para afrontar las exigencias de la sociedad³⁶.

³³ De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, la adolescencia es la fase de la vida que va de la niñez a la edad adulta, o sea desde los 10 hasta los 19 años. Representa una etapa singular del desarrollo humano y un momento importante para sentar las bases de la buena salud. (recuperado el 20 de octubre de 2025: https://www.who.int/es/health-topics/adolescent-health#tab=tab_1)

³⁴ <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/adolescent-mental-health>

³⁵ https://anmperu.org.pe/anales/2004/sexualidad_freyre.pdf

³⁶ <https://www.adolescenciasema.org/ficheros/articulosparaprofesionales/documentos/Ginecologia/La%20Sexualidad%20en%20la%20Adolescencia.pdf>

189. Como se desprende de lo antes mencionado, la adolescencia es una etapa en el ser humano en donde confluyen mayores factores que pueden afectar su desarrollo, pues esta se considera la fase en la cual la persona es más vulnerable a desarrollar problemas de salud mental.
190. Dicho ello, la Asociación cuestionó que el contenido de los libros materia de denuncia sostienen un tenor agresivo, sexual, erótico, violento, y en general, no apto para que sean puestos a disposición y leídos por menores de edad, cuya madurez mental aún no ha sido completamente alcanzada, pues serían jóvenes entre los 12 a 17 años.
191. Por su parte, el Colegio señaló que la Asociación no ha cumplido con acreditar el riesgo al cual harían alusión en su denuncia, así como que cuentan con un protocolo que garantiza la idoneidad del material bibliográfico y que los adolescentes deben tener conocimiento de temas sensibles y controversiales de la sociedad.
192. Como ha sido posible evidenciar en el acápite anterior, si bien no existe normativa que regule el contenido de los libros que las instituciones educativas puedan implementar en sus bibliotecas escolares, lo cierto es que sí existen disposiciones que exigen que estos últimos cuenten con un adecuado proceso de selección del material bibliográfico, y en donde conste un comité encargado de la evaluación de tales libros y que en el mismo se debe involucrar a los padres de familia, como parte activa del proceso de formación de los estudiantes.
193. En ese orden de ideas, es obligación de las instituciones educativas garantizar que la salud física y psicológica de los estudiantes se encuentre debidamente resguardada; por lo que es imperativo que los colegios implementen mecanismos que puedan asegurarla, como por ejemplo, un adecuado protocolo de selección de libros, que permita garantizar que el material puesto a disposición de los estudiantes de los grados Middle & High School, sea pertinente para jóvenes cuyo rango de edad se encuentre comprendido entre los 12 a 17 años, tomando en cuenta que se encuentran en una etapa vulnerable en donde puede verse afectada su salud mental.
194. Lo anterior guarda concordancia con lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley General de Educación, que estipula que el estudiante es el eje del proceso del sistema educativo, por lo que resulta imperativo la implementación de recursos que contribuyan con su educación y desarrollo, de acuerdo a la etapa que estén atravesando.
195. Ahora, lo anterior no implica que la prestación de servicios bibliotecarios sea – per se – una actividad que conlleve algún riesgo, sino que los protocolos que respalden dicho servicio deben ser adecuados y no reflejar alguna falencia que pueda generar un posible riesgo en la salud mental de los estudiantes, como no contar algún reglamento o formalidades que aseguren filtros adecuados para la selección de obras literarias.
196. Cabe precisar que lo antes dicho guarda relación intrínseca con el Principio del Interés Superior del Niño y del Adolescente, el cual, como se mencionó previamente, implica que el Estado y demás instituciones – tanto públicas como privadas – garanticen el respeto a sus derechos y su correcto desarrollo para la vida cotidiana.
197. Si bien el Colegio señaló que los libros materia de controversia no son de lectura obligatoria, pues no compromete algún tipo de calificación; lo cierto es que tampoco ha podido acreditar cual sería la pertinencia de que este material bibliográfico se encuentren incluidos en la biblioteca de Middle & High School, considerando que el

mismo no se encuentra dentro de la currícula escolar, y no cumplen una finalidad respecto al plan de estudios, en lo que respecta al tratamiento de temas como la sexualidad, consumo de sustancias y similares.

198. Por otro lado, respecto al argumento referido a que la carga de probar el potencial riesgo correspondería a la parte denunciante; corresponde señalar que es la institución educativa quien cuenta con mayores posibilidades de acreditar que el material bibliográfico siguió un adecuado filtro y evaluación para su selección (tomando en consideración que la decisión de su incorporación fue realizada sin previa consulta a los padres de familia), y que, producto de este procedimiento, concluyó que el material no implicaría algún riesgo para el público al cual se puso a disposición, pero no cumplió con ello.
199. Como se puede desprender del análisis efectuado, la falta de implementación de un comité de selección e implementación de libros de biblioteca, en donde se pueda evidenciar la participación de los padres de familia, refleja que los libros materia de controversia no siguieron un proceso adecuado para su ingreso a esta; por lo que no obra alguna garantía indubitable de que no existe un potencial riesgo a la salud mental de los estudiantes.
200. Finalmente, tampoco puede perderse de vista que la institución educativa – no precisa en base a qué criterios – retiró cinco títulos de los veintiún (21) textos de la biblioteca perteneciente al Middle & High School, lo que evidencia la ausencia de un procedimiento u organismo que respalde dicha decisión.
201. En conclusión, en la medida en que los libros que fueron puestos a disposición de los estudiantes de los niveles Middle & High School no siguieron un adecuado protocolo de selección, ha quedado evidenciada la existencia de un potencial riesgo a la salud mental de estos últimos; por lo que corresponde atribuirle responsabilidad administrativa.
202. Por lo expuesto, corresponde declarar **fundada** la denuncia en este extremo por infracción al artículo 25 del Código.

Sobre el Libro de Reclamaciones

203. El artículo 150 del Código³⁷ establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en el reglamento del libro de reclamaciones.
204. Por su parte, el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM (en adelante, el Reglamento) dispone que las hojas de reclamación de los

³⁷

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 150°.- Libro de Reclamaciones.

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

Libros de Reclamaciones – tanto físicos como virtuales – deberán contener como mínimo la información consignada en el Anexo 1³⁸.

Aplicación al caso en concreto

205. En el presente caso, la Asociación cuestionó que, cuando ingresó al Libro de Reclamaciones Virtual del Colegio, advirtió que este no cumplía con la información mínima consignada en el Anexo 1 del Reglamento, en tanto no se habría consignado que “la formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito precisa para interponer una denuncia ante el INDECOPI” y “el proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable”.

206. En sus descargos, el Colegio señaló lo siguiente:

- Legalmente, no se encuentra obligado a contar con un Libro de Reclamaciones Virtual; por lo que los requisitos estipulados no le son exigibles;
- de acuerdo al Reglamento, la obligación la deben cumplir los proveedores que a través de sus páginas web establezcan relaciones de consumo;
- en ese orden de ideas, su sitio web no es un portal para concretar relaciones de consumo, sino es un canal informativo y con fines de comunicación general;
- ello fue consignado en el Acta de Verificación del 28 de junio de 2024 por parte del personal de la Secretaría Técnica;
- entonces, de acuerdo a dicha acta, ha quedado evidenciado que el portal web institucional no es utilizado para establecer relaciones de consumo educativas;
- dicho a ello, la infracción imputada hace referencia a la obligación establecida de contar el Libro de Reclamaciones Virtual, la cual solo resulta exigible en páginas web en donde se contraten productos y servicios;

38

DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM - DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.
- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto
- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- Identificación del producto o servicio contratado.
- Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.
- Detalle de la reclamación o queja.
- Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.
- Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.
- Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI)

En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados

- sin perjuicio de lo anterior, la página web del proveedor sí cuenta con un acceso al Libro de Reclamaciones, pese a que no está obligado a contar con el mismo;
- asimismo, precisó que realizaron los ajustes necesarios para que – a la fecha – ya figuren la información mínima consignada en el Anexo 1 del Reglamento.

207. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundada la denuncia en este extremo, en tanto se pudo evidenciar que el Colegio no implementó correctamente su Libro de Reclamaciones Virtual.

208. La Asociación no formuló observaciones respecto a este extremo.

209. Con escrito del 25 de septiembre de 2025, el Colegio señaló lo siguiente:

- En un inicio, el Informe Final de Instrucción señaló que la página web del Colegio no era una plataforma en donde se establezca una relación de consumo, por lo que no debería exigirse la implementación del mismo, lo cual sería correcto, motivo por el cual tampoco se le podría imputar cualquier infracción relacionada al Libro de Reclamaciones;
- sin embargo, dicho argumento se contradice, pues luego de ello señaló que, pese a que no estaba obligado a implementar el Libro de Reclamaciones Virtual, como ya lo había hecho, debía acatar todas las exigencias legales;
- se debe tener presente que la infracción imputada se refiere a la obligación establecida en el Reglamento del Libro de Reclamaciones exclusivamente para portales que sirvan como plataforma de contratación de productos o servicios;
- entonces, como el Colegio no califica como un proveedor virtual, la obligación imputada no le resulta atribuible;
- asimismo, la presunta infracción atribuida vulneraría su libertad como empresa, pues se encontraría obligado a hacer lo que la ley no manda;
- en otras palabras, que se haya decidido implementar un Libro de Reclamaciones no implica un sometimiento a las disposiciones y exigencias descritas en el Reglamento, dado que su plataforma no está comprendida dentro de su ámbito de aplicación.

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

- (i) Imágenes presentadas por la Asociación correspondientes a la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual del Colegio, en donde se podría visualizar que este no habría consignado *“la formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito precia para interponer una denuncia ante el INDECOPI”* y *“el proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable”*:

- (ii) Acta de Verificación del 28 de junio de 2024 levantada por la Secretaría Técnica la cual permite verificar que se dejó constancia que la hoja del Libro de Reclamaciones Virtual del proveedor no consignó la información siguiente: *“la formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito precia para interponer una denuncia ante el INDECOPI”* y *“el proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable”*:

SECRETARÍA TÉCNICA DE LA
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
INDECOPI

EXPEDIENTE N° 1001-2024/CC2



ACTA DE VERIFICACIÓN

En Lima, el 28 de junio de 2024, siendo las 15:20 horas; el suscrito, representante de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi, por especial encargo de la Comisión antes señalada, efectuó la diligencia de verificación de la página web de Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR con la finalidad de verificar las hojas del Libro de Reclamaciones Virtual y aviso de este.

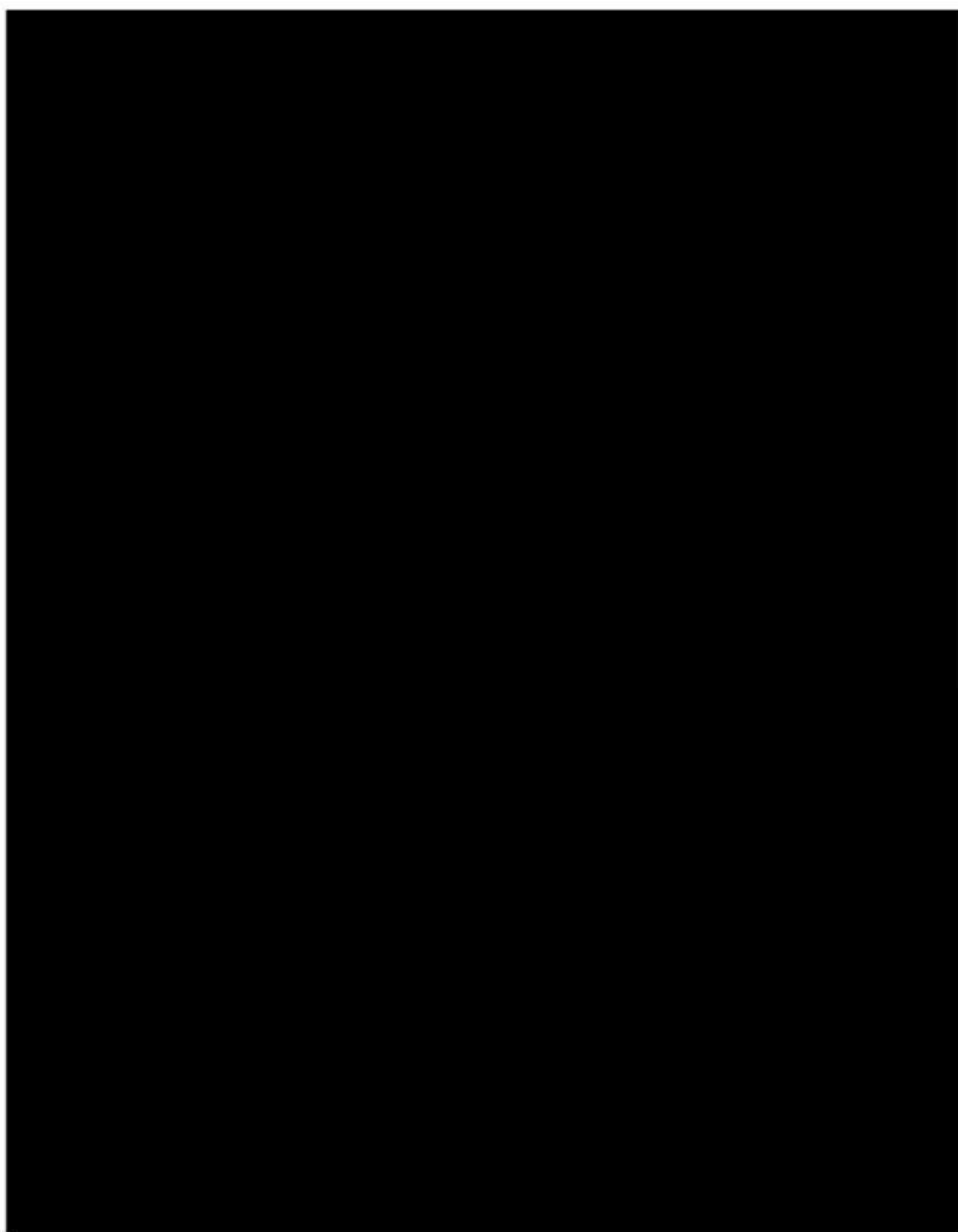
La referida diligencia se desarrolló de la siguiente manera:

- (i) Se obtuvo acceso a la página web de la empresa denunciada a través del buscador de Google (www.google.com): web <https://www.amersol.edu.pe/> (ver imágenes N° 1 y N° 2);
- (ii) de la revisión de la misma, no se advierte que la institución educativa realice la compraventa de productos o servicios (ver imagen 2);
- (iii) se ingresó a la página web del proveedor, donde se verificó el Aviso del Libro de Reclamaciones del proveedor denunciado (A modo de ejemplo, ver imágenes N° 3 y N° 4)
- (iv) asimismo, se ingresó al hipervínculo del Libro de Reclamaciones Virtual del Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR (<https://www.amersol.edu.pe/libro-reclamaciones>), a efectos de verificar que las hojas del referido libro cuenten con los requisitos dispuestos en el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones (ver imágenes N° 5 al N° 8).

Siendo las 15:38 horas, se dio por culminada la diligencia de verificación, procediendo a levantar y suscribir la presente acta en señal de conformidad y veracidad de su contenido.

 
Erika Cinthia Pariona Heredia
Representante de la Secretaría Técnica
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
Calle De la Prosa 130, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 7800
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



211. De los actuados, se desprende que la Asociación, al ingresar al acceso del Libro de Reclamaciones Virtual del proveedor, advirtió que este no contaba con toda la información mínima consignada en el Anexo 1, toda vez que este no colocó lo siguiente: "la formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito precisa para interponer una denuncia ante el INDECOPI" y "el proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable".
212. A efectos de eximirse de responsabilidad, el Colegio señaló que no se encontraba en la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones virtual debido a que no establecía relaciones de consumo mediante dicho canal; sin perjuicio de ello, implementó uno, el cual – a la fecha – habría sido modificado para que figure la información en cuestión.

213. Sobre el particular, de la revisión de la página web del Colegio, se verifica que la institución educativa no establece algún tipo de relación de consumo a través de su página web; por lo que, de acuerdo al artículo 4-B del Reglamento, la implementación de un Libro de Reclamaciones no le es exigible.
214. Sin embargo, resulta oportuno precisar que, pese a que el Colegio no tenía obligación de implementar un Libro de Reclamaciones Virtual; lo cierto es que, ello no lo exime de responsabilidad de acatar las disposiciones establecidas en la norma si es que – por voluntad propia – optó por establecer uno en su portal virtual; por lo que, en el supuesto en particular, correspondía que las hojas de reclamación cumplieran con todas las especificaciones dispuestas en el Reglamento.
215. Dicho ello, de la revisión del Acta de Verificación del 28 de junio de 2024 levantada por la Secretaria Técnica, se advierte que el Colegio no implementó la totalidad de la información mínima requerida establecida en el Anexo 1, toda vez que no consignó lo siguiente: “la formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito precia para interponer una denuncia ante el INDECOPI” y “el proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable”.
216. Aunque el Colegio – a través de sus descargos – señaló que cumplió con implementar correctamente las hojas del Libro de Reclamaciones Virtual, en tanto consignó toda la información establecida en el Anexo 1; sin embargo, ello fue realizado luego de la interposición de la denuncia y notificación de la resolución de imputación de cargos, por lo que no resulta posible exonerarlo de responsabilidad.
217. Sin perjuicio de lo anterior, dicha subsanación puede ser considerada un atenuante al momento en que se disponga la imposición de una multa por infracción a las disposiciones del Código.
218. Ahora bien, el Colegio – en sus observaciones al Informe Final de Instrucción – alegó que existiría una contradicción en la recomendación formulada, pues pese a que indicó que no es una plataforma en donde se establecen relaciones de consumo, se le estaría exigiendo cumplir con lo dispuesto en el Reglamento por contar con un Libro de Reclamaciones.
219. Sobre el particular, corresponde indicar que el presente análisis no busca exigir a los proveedores que no entablen relaciones de consumo a través de páginas web la implementación de un Libro de Reclamaciones, sino que, en caso un proveedor no obligado opte por contar con un Libro de Reclamaciones, este lo haya implementado correctamente conforme a las disposiciones legales.
220. Por lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo por infracción al artículo 150 del Código, concordado con el artículo 5 del Reglamento de Libro de Reclamaciones.

Sobre el Aviso del Libro de Reclamaciones

221. El artículo 151 del Código³⁹, establece que los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.
222. Por su parte, el numeral 3.5 del artículo 3 del Reglamento⁴⁰ indica que se define al Aviso del Libro de Reclamaciones como el letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo.
223. Asimismo, el artículo 9 del Reglamento dispone que los proveedores virtuales deberán colocar el aviso del Libro de Reclamaciones en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, utilizando el formato establecido en el Anexo III de dicho Reglamento⁴¹.

Aplicación al caso en concreto

224. En el presente caso, la Asociación cuestionó que, cuando ingresó a la página web del proveedor, advirtió que el aviso del Libro de Reclamaciones Virtual se encontraba en otro idioma (inglés).
225. En sus descargos, el Colegio señaló lo siguiente:
- Reiteró el argumento referido a que, al tratarse de una página informativa, no correspondía que este contara un aviso; sin perjuicio de ello, precisó que sí cuenta con un aviso en idioma español;
 - al respecto, si bien su portal web se encuentra en idioma inglés, el mismo ofrece la opción de visualizar la página en idioma castellano;
 - con esa opción implementada en la página web, se puede observar la plataforma en su totalidad en español y revertir la traducción al inglés nuevamente;

³⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 151.- Exhibición del libro de reclamaciones A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

⁴⁰ **REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM.**

Artículo 3.- Definiciones:

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

(...)

3.5. Aviso del libro de reclamaciones: Letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en el Anexo 2 del Reglamento.

⁴¹ **REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM, MODIFICADO POR EL DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM**

Artículo 9.- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones

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

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

- dicha opción se puede contemplar en el Acta de Verificación del 28 de junio de 2024;
- entonces, al contar con una opción que traduce la totalidad de la plataforma, esta también permite ver el aviso del Libro de Reclamaciones en castellano, así como las hojas de este.

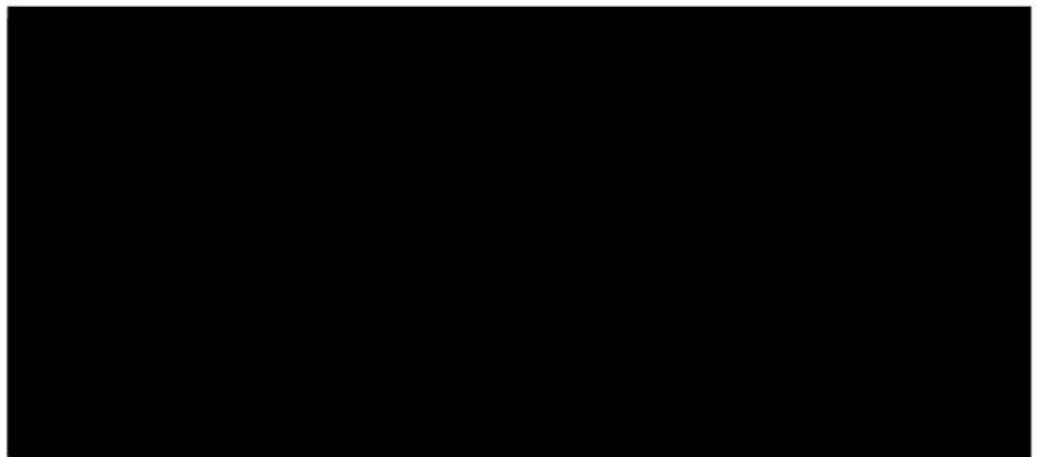
226. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo, pues no habría quedado evidenciado el hecho denunciado en contra del Colegio.

227. La Asociación no formuló observaciones respecto a este extremo.

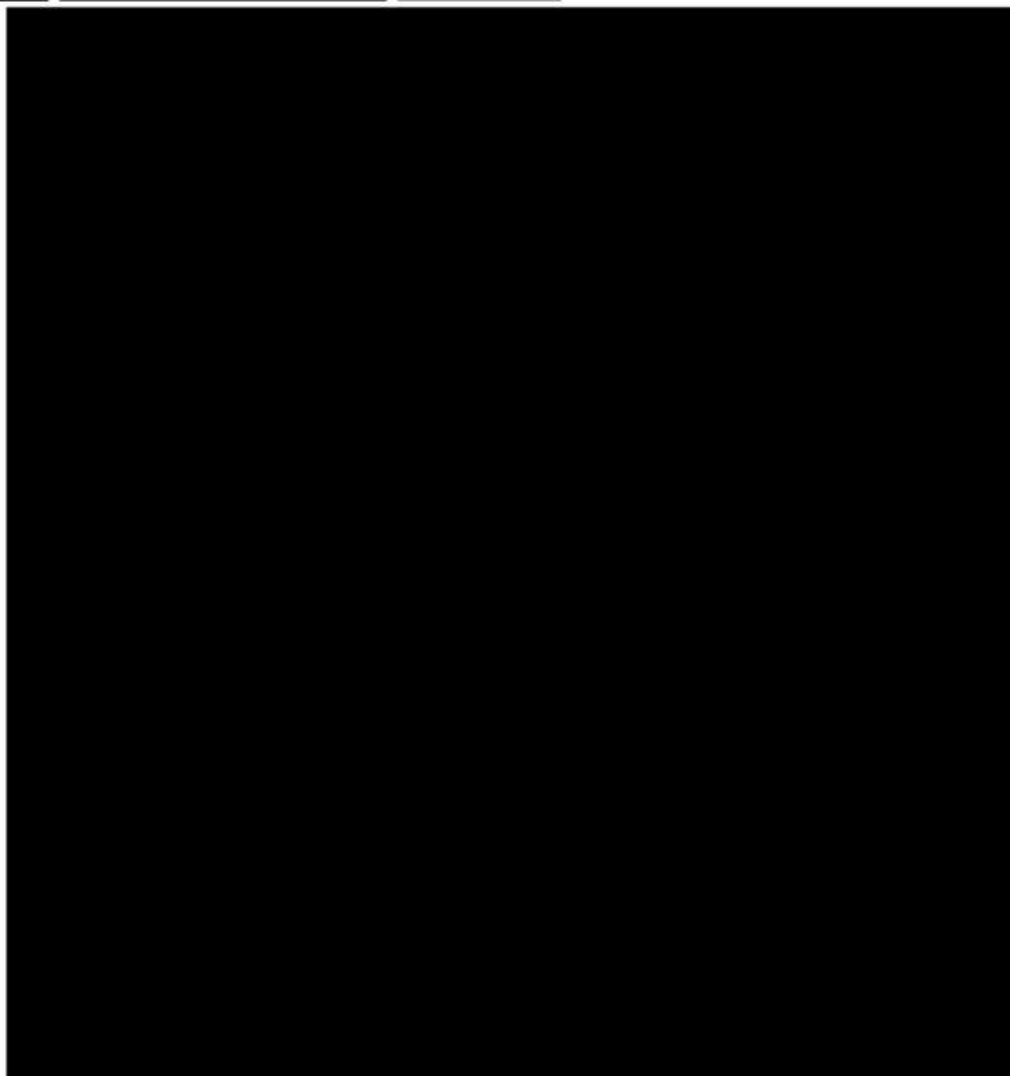
228. El Colegio no formuló observaciones respecto a este extremo.

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

- (i) Imágenes presentadas por la Asociación correspondientes a la página web del Colegio, en donde se puede observar que, en su página web, se implementó el aviso del Libro de Reclamaciones Virtual en idioma inglés:



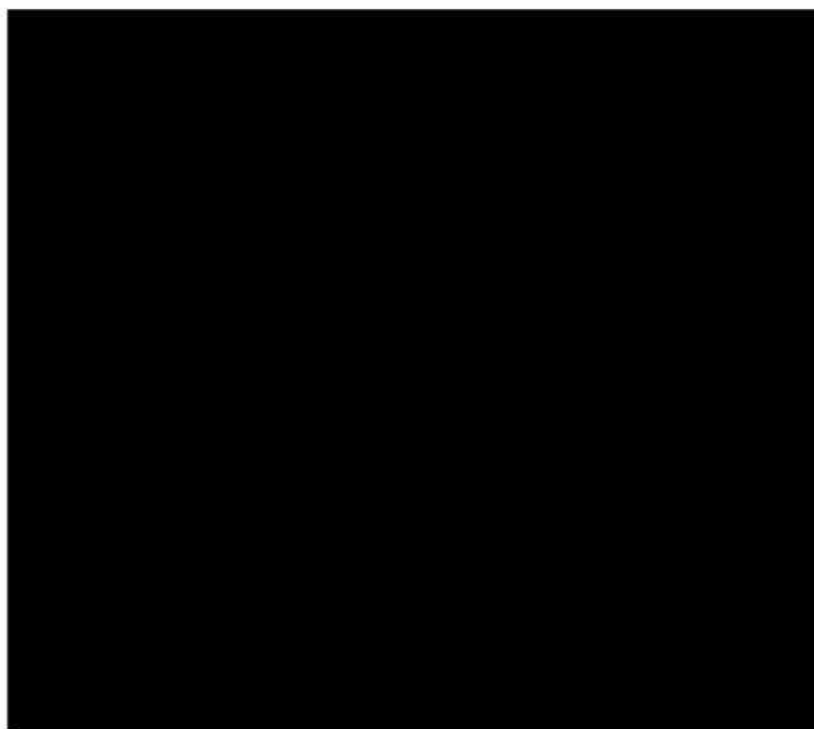
- (ii) Acta de Verificación del del 28 de junio de 2024 levantada por la Secretaria Técnica la cual permite verificar que se dejó constancia que el proveedor cuenta con el aviso del Libro de Reclamaciones Virtual en inglés, así como que obra una opción que permite ver la página traducida al español:



230. De forma preliminar, el Reglamento – a través de sus Anexos – establece los parámetros que deben seguir los proveedores para implementar sus libros de reclamaciones, así como los avisos que exhiben los mismos, siendo que, para los avisos de libros virtuales, se debe acatar lo dispuesto en el Anexo III, veamos:



231. Por otro lado, conforme se ha señalado anteriormente, el Colegio – pese a no concretar relaciones de consumo por la web – se encontraba en la obligación de implementar correctamente el aviso del Libro de Reclamaciones, toda vez que la plataforma constituía un medio de información sobre sus productos y servicios puestos a disposición en el mercado.
232. Así, de la revisión de las imágenes presentadas por la Asociación y las recogidas por el personal de la Secretaría Técnica, se verifica que la página del Colegio se encuentra en idioma inglés y, por ende, su aviso del Libro de Reclamaciones Virtual también está implementado en dicho idioma.
233. No obstante, de las imágenes citadas se puede verificar que obra la opción de traducir la página al español, siendo que, de optar por visualizar la plataforma en dicho idioma, se puede acceder al contenido en castellano a través del mencionado hipervínculo.
234. Ahora bien, resulta oportuno precisar que, a efectos de poder verificar si el acceso mediante el cual se traduce la página web – y, en consecuencia, el aviso del Libro de Reclamaciones Virtual – se encontraba en idioma español a la fecha de interposición de denuncia, esta instancia considera pertinente recurrir a la plataforma “Wayback Machine”⁴², a efectos de visualizar la página en tal oportunidad.
235. Dicho ello, personal de la Secretaría Técnica – a través de la plataforma “Wayback Machine” – pudo advertir que, al 3 de junio de 2024 (fecha más cercana a la interposición de la denuncia), el hipervínculo en español de la página web del Colegio permitía visualizar el aviso del Libro de Reclamaciones en idioma español, tal como se puede observar a continuación:

⁴²

Plataforma virtual a través de la cual se puede revisar el estado de una página web en determinada fecha. En el presente caso, se utilizó la mencionada plataforma para ver como se encontraba la página web

236. En ese sentido, resulta posible verificar que el proveedor denunciado sí puso a disposición de los usuarios un aviso del Libro de Reclamaciones acorde a lo dispuesto en el Anexo III del Reglamento, siendo que el mismo se encontraba implementado en idioma castellano.
237. Por lo expuesto, corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo por infracción al artículo 151 del Código, concordado con el artículo 9 del Reglamento.

Respecto a la responsabilidad de los administradores

238. Al respecto, nuestro ordenamiento jurídico nacional posee dos sistemas de responsabilidad civil, por un lado, la contractual que deriva de los daños generados por el incumplimiento de una obligación y por otro lado la extracontractual en la cual no preexiste ninguna obligación, por lo que abarca los daños derivados de la infracción al deber general de no causar daño a nadie.
239. Es así como, el sistema civil de responsabilidad contractual es el que más se asemeja a lo establecido en nuestro Código de Consumo, en la medida que regula el derecho de las obligaciones, que nace de no haberse cumplido un acuerdo de voluntades plasmadas (tal y como sucede cuando se entabla una relación de consumo que genera obligaciones para las partes), creándose así la responsabilidad de reparar el daño que dicha relación pueda generar.
240. En dicho sentido, si bien el Código de Consumo en sus artículos regula la responsabilidad del proveedor frente al consumidor por la falta de cumplimiento o inexecución de una obligación a su cargo (lo que se encuentra catalogado como una infracción), hace lo propio con los representantes de dicho proveedor, al responsabilizarlos también por los daños que éstas puedan causar a los consumidores.
241. Bajo dicho contexto, el artículo 111 del Código establece que excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor serán responsables en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de una infracción administrativa de su representada.
242. De esta manera, debe traerse a colación de que, en relación con el dolo y la culpa inexcusable, el Código Civil distingue ambas figuras por la voluntad o intencionalidad en el incumplimiento de una obligación⁴³.
243. En este punto resulta pertinente remitirnos a lo señalado por la doctrina sobre culpa inexcusable indicándose lo siguiente:

*"incurre en culpa grave quien por negligencia y sin intención no procede como cualquiera hubiera procedido, quien actúa con una torpeza, abandono, descuido extremo"*⁴⁴

"Es el no uso de la diligencia que es propia de la absoluta mayoría de los hombres, es decir, quien

⁴³ **CÓDIGO CIVIL.**
Artículo 1318.- Procede con dolo quien deliberadamente no ejecuta la obligación.

⁴⁴ **OSTERLING PARODI, Felipe.** Inejecución de obligaciones: dolo y culpa. Recuperado el 19 de octubre de 2017. Página 358. <http://www.osterlingfirm.com/Documentos/articulos/Inejecución%20de%20Obligaciones.pdf>.

*ha tenido una conducta tal no ha hecho lo que todos los hombres hacen continuamente*⁴⁵»

244. Así, mientras el dolo se caracteriza por el incumplimiento deliberado de la obligación (ya sea por comisión u omisión) con la intención de generar un perjuicio para un tercero; en la culpa inexcusable dicho elemento de intencionalidad no se presenta⁴⁶.
245. Además, mediante Resolución N° 515-2023/SPC-INDECOPI del 22 de febrero de 2023, la Sala señaló:
158. *En efecto, más allá de las facultades que la persona jurídica haya otorgado a sus representantes mediante poderes de representación, la aplicación del artículo 111° del Código se restringe a aquellos casos en los que el representante haya participado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción acreditada.*
159. *En ese sentido, la condición de representante, por sí sola, no genera una responsabilidad en virtud del artículo 111° del Código, sino su participación en la generación de la conducta infractora, con dolo o culpa inexcusable, que implica la existencia de un nexo causal entre la conducta del representante, y la infracción atribuida a su representada, lo cual debe desprenderse de lo actuado en el expediente*

Con relación a la señora Sánchez-Moreno

- a) *Respecto a que la señora Sánchez-Moreno habría puesto a disposición un aviso del Libro de Reclamaciones Virtual que no se encontraría correctamente implementado, puesto que se encontraría en otro idioma*
246. En el presente caso, cabe señalar que en el presente caso no ha quedado acreditado que el Colegio habría puesto a disposición un aviso del Libro de Reclamaciones que se encontraría en otro idioma.
247. Por lo cual, corresponde declarar **infundada** la denuncia en dicho extremo contra la señora Sánchez-Moreno.
- b) *Respecto a que la señora Sánchez-Moreno: (i) habría puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes; y, (ii) habría puesto a disposición una hoja del Libro de Reclamaciones Virtual que no cumpliría con la información mínima consignada en el Anexo I del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones*
248. Ahora bien, corresponde indicar que se declararon fundados los extremos referidos a que el Colegio: (i) incurrió en una infracción a los artículos 73 y 25 del Código, respecto a que puso a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes; y, (ii) incurrió en una infracción al artículo 150 del Código, concordado con el artículo 5 del Reglamento, toda vez que se verificó que la institución educativa puso a disposición una hoja del Libro de Reclamaciones Virtual que no cumplía con la información mínima consignada en el Anexo I del Reglamento, en tanto no se había consignado que *“la formulación del*

⁴⁵ **ESPINOZA ESPINOZA, Juan.** Derecho de la responsabilidad civil. Gaceta Jurídica. Séptima edición. Lima, 2013, página 166.

⁴⁶ **Código Civil. Artículo 1319.-** Incurrir en culpa inexcusable quien por negligencia grave no ejecuta la obligación.

reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito precia para interponer una denuncia ante el INDECOPI” y “el proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable”.

249. En ese sentido, conforme a lo desarrollado en un criterio jurídico esgrimido por el superior en el año 2023⁴⁷ la condición de representante, por sí sola, no genera una responsabilidad en virtud del artículo 111 del Código, sino su participación en la generación de la conducta infractora, con dolo o culpa inexcusable, que implica la existencia de un nexo causal entre la conducta del representante, y la infracción atribuida a su representada, lo cual debe desprenderse de lo actuado en el expediente.
250. En su denuncia, la Asociación manifestó que, la parte denunciada habría puesto a disposición de los estudiantes de los grados Middle & High School material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría su la salud mental, así como que, cuando ingresó a la página web del proveedor, advirtió que en las hojas del Libro de Reclamaciones Virtual no se encontraba consignada la información mínima establecida en el Anexo I del Reglamento.
251. En sus descargos, la señora Sánchez Moreno señaló lo siguiente:
- No resulta posible extender la responsabilidad por las presuntas infracciones imputadas, puesto que no se cumplen con los presupuestos legales para ello, tales como que no se está frente a una circunstancia excepcional y que no se ha acreditado que haya participado en la realización y ejecución de las infracciones denunciadas;
 - la regla de responsabilidad solidaria para los representantes de una persona jurídica únicamente puede aplicarse en casos excepcionales que involucren infracciones de gravedad;
 - la Asociación no ha cumplido con acreditar la materialización de las conductas denunciadas, por lo que no corresponde extender la responsabilidad a la representante legal;
 - precisó la importancia de los principios de causalidad y culpabilidad;
 - por otro lado, en materia de responsabilidad administrativa, la solidaridad permite que una pluralidad de sujetos pueda responder por una misma obligación, lo cual implica la unicidad en el perjuicio ocasionado y la posibilidad de imputar el mismo a varios agentes;
 - debido a que lo anterior, resulta contrario a lo descrito a los principios de Causalidad y Culpabilidad, por lo que su aplicación está estrechamente supeditada a la existencia de un escenario excepcional, ello en virtud a lo descrito en el artículo 111 del Código;
 - sin embargo, la Asociación no ha cumplido con acreditar que haya ocurrido dicho supuesto, por lo que su denuncia debe ser desestimada;
 - asimismo, el Código establece que la regla de solidaridad debe aplicarse a las personas que ejerzan la dirección, administración o representación que hayan realizado la conducta infractora con dolo o culpa;
 - la inclusión de elementos como la realización y ejecución de la infracción cobra relevancia toda vez que primero se debe encontrar responsable al proveedor y luego la misma podrá extenderse al representante;

⁴⁷

Resolución N° 515-2023/SPC-INDECOPI del 22 de febrero de 2023.

- para ello, la Comisión debe tomar en cuenta que las conductas denunciadas no constituirían como infracciones al Código, en tanto el Colegio respetó sus protocolos internos para la selección de obras y las disposiciones para la implementación del Libro de Reclamaciones Virtual;
- sin perjuicio de lo anterior, en caso se declare responsable al Colegio, tampoco se le puede atribuir responsabilidad a la administrada;
- el hecho de que ocupe un cargo dentro de la administración de la institución educativa no resulta suficiente para considerar que se cumplió con el requisito del planeamiento y ejecución de la infracción, más aún si sus funciones se centran en la operación diaria del área de finanzas, contabilidad, compras, entre otros, siendo que no implica la supervisión de docentes o bibliotecarios.

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

- (i) Listado de los veintiún (21) libros cuestionados por la Asociación, que se encontrarían en la biblioteca del Colegio correspondiente a *Middle School & High School*.
- (ii) fotografías presentadas por la Asociación de algunos de los libros cuestionados a través de su escrito de denuncia, de las cuáles se advierten extractos del contenido de estos, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación.
- (iii) extracto del libro "*Me and Earl and the dying girl*" de Jesse Andrews, de cuyas páginas se advierte su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación.
- (iv) extracto del libro "*Fallout*" de Ellen Hopkins, de cuyas páginas se advierte su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación.
- (v) extracto del libro "*Fun Home*" Ellen Hopkins, de cuyas páginas se puede evidenciar su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación.
- (vi) extracto del libro "*Felix Ever After*" de Kacen Callender, de cuyas páginas se puede evidenciar su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación.
- (vii) extracto del libro "*Sold*" Patricia McCormick, de cuyas páginas se puede evidenciar su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación.
- (viii) extracto del libro "*Cheer Up! Love and Pompons*" de Crystal Frasier, de cuyas páginas se puede evidenciar su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación.
- (ix) extracto del libro "*Me and Earl and the Dying Girl*" de Jesse Andrews, de cuyas páginas se puede evidenciar su contenido, así como la traducción correspondiente, realizada por la Asociación.

- (x) acta de Inspección de fecha 21 de junio de 2024, realizada por el personal de la Secretaría Técnica, en la cual se puede advertir el proceso de filtros para la selección y compra de libros de la biblioteca *"Middle School & High School"* del Colegio.
- (xi) video presentado por la Asociación, a través de la cual se puede evidenciar que un tercero – a través del perfil del Colegio en la red social Instagram – recomendaría algunos libros para leer por el *"Pride Month"*⁴⁸
- (xii) extractos del catálogo de la biblioteca del nivel Middle School & High School presentados por la Asociación, en donde se puede evidenciar algunos de los libros cuestionados.
- (xiii) documento en el cual consta el protocolo para la selección y evaluación de libros que ingresan a la biblioteca, de cuya revisión se advierte la dinámica de funcionamiento de la biblioteca Middle School & High School y de retiro de un libro de la biblioteca.
- (xiv) documento en el cual se desarrolla el proceso de selección, evaluación, adquisición y puesta a disposición de los libros cuestionados por la Asociación que se encontrarían en la biblioteca.
- (xv) registro de solicitudes de préstamo por parte de los estudiantes de cada libro materia de controversia.
- (xvi) carta enviada al Colegio por parte de una madre de familia en mayo de 2024, en la cual expresó su malestar respecto a las imágenes advertidas sobre uno de los libros exhibidos en su biblioteca que habría sido cuestionado por la Asociación en el presente procedimiento, y su respectiva respuesta por parte del Colegio.
- (xvii) imágenes presentadas por la Asociación correspondientes a la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual del Colegio, en donde se podría visualizar que este no habría consignado *"la formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito precia para interponer una denuncia ante el INDECOPI"* y *"el proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable"*.
- (xviii) acta de Verificación del 28 de junio de 2024 levantada por la Secretaria Técnica la cual permite verificar que se dejó constancia que la hoja del Libro de Reclamaciones Virtual del proveedor no consignó la información siguiente: *"la formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito precia para interponer una denuncia ante el INDECOPI"* y *"el proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable"*.

253. De forma previa, hay que aclarar que la responsabilidad administrativa de las personas que ejercen cargos de dirección es solidaria a la del proveedor. De tal forma, para que exista una responsabilidad administrativa de estas personas, previamente, debe existir

⁴⁸<https://www.youtube.com/watch?v=WALuQtF06VY>

una responsabilidad administrativa del proveedor (el Colegio), mismo que ha sido demostrado en el acápite anterior.

254. Ahora bien, no resulta hecho controvertido que la señora Sánchez – Moreno ostenta la calidad de gerente del proveedor denunciado, en tanto, ello ha sido reconocido por las partes del procedimiento. Por lo cual, se procederá a analizar si la gerente general del Colegio adoptó las medidas correspondientes respecto a la consignación de la información mínima en las hojas de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual.
255. El artículo 190 de la LGS, establece que el Gerente general responde ante la sociedad, los accionistas y terceros, por los daños y perjuicios que ocasione por el incumplimiento de sus obligaciones, dolo, abuso de facultades y negligencia grave. Asimismo, establece que el gerente general es responsable por lo siguiente; sin advertirse que se consigne que participe de alguna etapa referida a la inclusión de cláusulas en los productos o servicios:
- (i) La existencia, regularidad y veracidad de los sistemas de contabilidad, los libros que la ley ordena llevar a la sociedad y los demás libros y registros que debe llevar un ordenado comerciante;
 - (ii) el establecimiento y mantenimiento de una estructura de control interno diseñada para proveer una seguridad razonable de que los activos de la sociedad estén protegidos contra uso no autorizado y que todas las operaciones son efectuadas de acuerdo con autorizaciones establecidas y son registradas apropiadamente;
 - (iii) la veracidad de las informaciones que proporcione al directorio y la junta general;
 - (iv) el ocultamiento de las irregularidades que observe en las actividades de la sociedad;
 - (v) la conservación de los fondos sociales a nombre de la sociedad;
 - (vi) el empleo de los recursos sociales en negocios distintos del objeto de la sociedad;
 - (vii) la veracidad de las constancias y certificaciones que expida respecto del contenido de los libros y registros de la sociedad; y,
 - (viii) el cumplimiento de la ley, el estatuto y los acuerdos de la junta general y del directorio.
256. A efectos de exonerarse de responsabilidad, la señora Sánchez – Moreno precisó que – a la fecha – cuenta con el cargo de Gerente de Administración y Finanzas, y presentó el listado de funciones correspondientes a dicho puesto, entre las cuales, se encuentra el brindar información sobre los estados financieros a los diferentes comités que conforman el Colegio, gestionar los servicios contables, asegurar los procedimientos de auditoría, entre otros.
257. Asimismo, la señora Sánchez – Moreno, precisó que no se encarga de la implementación de protocolos o cualquier otra función vinculada con la biblioteca, así como la elaboración, evaluación y aprobación de los formatos del Libro de Reclamaciones Virtual de la institución educativa.
258. Ahora bien, de la revisión del documento denominado “Organigrama”⁴⁹ se verifica que dentro de la gerencia en la cual desempeña funciones la señora Sánchez – Moreno, se ubican otros cargos que responden a la administrada, tales como el contador general, el jefe de compras o el gerente de mantenimiento. Sin embargo, no se verifica

⁴⁹ El cual fue declarado confidencial mediante Resolución N° 4 del 29 de noviembre de 2024.

que se hubiese consignado la participación de la denunciada en la elaboración de los formatos de las hojas del Libro de Reclamaciones Virtual.

259. Aunado a ello, de la revisión de la Partida N° 02021757 asiento A00027 se verifica que las facultades otorgadas al gerente general del Colegio, entre las cuales se encuentra las siguiente: a) ejecutar los acuerdos del Consejo Directivo; b) suscribir los estados financieros; c) fijar y modificar el horario de trabajo y demás condiciones; d) autorizar viajes del personal son autorizar gastos; entre otros.
260. Sin embargo, no se advierte que se hubiese facultado o delegado a la señora Sánchez – Moreno participar en alguna función vinculada a la biblioteca, así como elaborar los protocolos de selección y compra de libros para su incorporación.
261. En ese sentido, si bien se encontró responsable al Colegio por: (i) haber puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes; y, (ii) no implementar correctamente las hojas de su Libro de Reclamaciones Virtual, en tanto este último no había consignado – al momento en que se interpuso la denuncia – lo siguiente: “*la formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito precia para interponer una denuncia ante el INDECOPI*” y “*el proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable*”; no obra en el expediente medio probatorio que acredite que la señora Sánchez – Moreno hubiese participado con dolo o culpa inexcusable en los hechos materia de denuncia.
262. A mayor abundamiento, la Sala en diversos pronunciamientos⁵⁰ ha indicado que existen conductas que regularmente son ejecutadas por los representantes legales de personas jurídicas; sin embargo, ello, por sí mismo, no acredita para todos los casos una participación directa y vinculada con una transgresión a las normas de protección al consumidor.
263. En ese sentido, conforme al Principio de Presunción de Licitud⁵¹ y dado que las pruebas aportadas no permiten determinar la participación por dolo o culpa inexcusable de la señora Sánchez – Moreno en el desarrollo de la infracción atribuida al Colegio, corresponde declarar **infundado** los extremos de la denuncia por presuntas infracciones al artículo 111 del Código.

Con relación a la señora Bitar

- a) *Respecto a que la señora Bitar habría puesto a disposición un aviso del Libro de Reclamaciones Virtual que no se encontraría correctamente implementado, puesto que se encontraría en otro idioma*

⁵⁰ Resolución N° 1376-2022/SPC-INDECOPI del 11 de julio de 2022, Resolución N° 2070-2020/SPC-INDECOPI del 11 de noviembre de 2020.

⁵¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO 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:
9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

264. En el presente caso, cabe señalar que en el presente caso no ha quedado acreditado que el Colegio habría puesto a disposición un aviso del Libro de Reclamaciones que se encontraría en otro idioma.
265. Por lo cual, corresponde declarar **infundada** la denuncia en dicho extremo contra la señora Bitar.
- b) *Respecto a que la señora Bitar: (i) habría puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes; y, (ii) habría puesto a disposición una hoja del Libro de Reclamaciones Virtual que no cumpliría con la información mínima consignada en el Anexo I del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones*
266. Ahora bien, corresponde indicar que se declararon fundados los extremos referidos a que el Colegio: (i) incurrió en una infracción a los artículos 73 y 25 del Código, respecto a que puso a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes; y, (ii) incurrió en una infracción al artículo 150 del Código, concordado con el artículo 5 del Reglamento, toda vez que se verificó que la institución educativa puso a disposición una hoja del Libro de Reclamaciones Virtual que no cumplía con la información mínima consignada en el Anexo I del Reglamento, en tanto no se había consignado que *“la formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito precia para interponer una denuncia ante el INDECOPI”* y *“el proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable”*.
267. En ese sentido, conforme a lo desarrollado en un criterio jurídico esgrimido por el superior en el año 2023⁵² la condición de representante, por sí sola, no genera una responsabilidad en virtud del artículo 111 del Código, sino su participación en la generación de la conducta infractora, con dolo o culpa inexcusable, que implica la existencia de un nexo causal entre la conducta del representante, y la infracción atribuida a su representada, lo cual debe desprenderse de lo actuado en el expediente.
268. En su denuncia, la Asociación manifestó que, la parte denunciada habría puesto a disposición de los estudiantes de los grados Middle & High School material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría su la salud mental, así como que, cuando ingresó a la página web del proveedor, advirtió que en las hojas del Libro de Reclamaciones Virtual no se encontraba consignada la información mínima establecida en el Anexo I del Reglamento.
269. En sus descargos, la señora Bitar señaló lo siguiente:
- El Colegio, al encontrarse inscrito como una asociación civil sin fines de lucro, cuenta con un Consejo Directivo que designa a uno de sus miembros como presidente;

⁵²

Resolución N° 515-2023/SPC-INDECOPI del 22 de febrero de 2023.

- estos miembros tienen como función implementar políticas escolares con la finalidad de asegurar la estabilidad financiera y administrativa de la institución educativa;
- las tareas dirigidas al diseño del portal web no son supervisadas ni gestionadas por la presidenta o algún miembro del Consejo Directivo;
- el único sustento formulado para su incorporación era debido a su cargo como presidenta del Consejo Directivo, cuando sus funciones no guarda ninguna relación con las conductas denunciadas;
- no resulta posible extender la responsabilidad por las presuntas infracciones imputadas, puesto que no se cumplen con los presupuestos legales para ello, tales como que no se está frente a una circunstancia excepcional y que no se ha acreditado que haya participado en la realización y ejecución de las infracciones denunciadas;
- la regla de responsabilidad solidaria para los representantes de una persona jurídica únicamente puede aplicarse en casos excepcionales que involucren infracciones de gravedad;
- la Asociación no ha cumplido con acreditar la materialización de las conductas denunciadas, por lo que no corresponde extender la responsabilidad a la Presidenta del Consejo Directivo;
- precisó la importancia de los principios de causalidad y culpabilidad;
- por otro lado, en materia de responsabilidad administrativa, la solidaridad permite que una pluralidad de sujetos pueda responder por una misma obligación, lo cual implica la unicidad en el perjuicio ocasionado y la posibilidad de imputar el mismo a varios agentes;
- debido a que lo anterior, resulta contrario a lo descrito a los principios de Causalidad y Culpabilidad, por lo que su aplicación está estrechamente supeditada a la existencia de un escenario excepcional, ello en virtud a lo descrito en el artículo 111 del Código;
- sin embargo, la Asociación no ha cumplido con acreditar que haya ocurrido dicho supuesto, por lo que su denuncia debe ser desestimada;
- por otro lado, el hecho de que ocupe un cargo dentro del consejo directivo de la institución educativa no resulta suficiente para considerar que se cumplió con el requisito del planeamiento y ejecución de la infracción;
- finalmente, precisó que el Colegio cuenta con protocolos claros y mecanismos de participación por parte de los padres, profesores y estudiantes para la selección de materiales, además de filtros para la restricción de materiales – por parte de los padres – que consideren inadecuados para sus hijos.

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

271. Ahora bien, no resulta hecho controvertido que la señora Bitar ostenta la calidad de Presidenta del Consejo Directivo, en tanto, ello ha sido reconocido por las partes del procedimiento. Por lo cual, se procederá a analizar si la presidenta del Consejo Directivo adoptó las medidas correspondientes respecto a la implementación de los libros cuestionados en la biblioteca de los grados Middle & High School, así como la consignación de la información mínima en las hojas de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual.

272. A efectos de exonerarse de responsabilidad, la señora Bitar señaló que, como presidenta del Consejo Directivo, sus funciones no se encontraban vinculadas con la elaboración e implementación de protocolos para la selección de libros de la biblioteca o de accesos en la página web de la institución educativa, sino que están orientadas a asegurar la estabilidad financiera y administrativa de la institución educativa.
273. Ahora bien, de la revisión del documento denominado “Reglamento Interno” se verifica que, su artículo 8.2 establece que, dentro de las funciones de los miembros del Consejo Directivo, se encuentran comprendidas tales como: definir la línea axiológica del Colegio, establecer o modificar políticas para garantizar el funcionamiento del Colegio, aprobar y financiar nuevos puestos de trabajo, definir y aprobar sueldos, entre otros. Sin embargo, no se verifica que se hubiese consignado la participación de la denunciada en la elaboración de los formatos de las hojas del Libro de Reclamaciones Virtual o si mantenía algún rol en la selección e implementación de material bibliográfico.
274. En ese sentido, si bien se encontró responsable al Colegio por: (i) haber puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes; y, (ii) no implementar correctamente las hojas de su Libro de Reclamaciones Virtual, en tanto este último no había consignado – al momento en que se interpuso la denuncia – lo siguiente: *“la formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI”* y *“el proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable”*; no obra en el expediente medio probatorio que acredite que la señora Bitar hubiese participado con dolo o culpa inexcusable en los hechos materia de denuncia.
275. Por lo tanto, conforme al Principio de Presunción de Licitud⁵³ y dado que las pruebas aportadas no permiten determinar la participación por dolo o culpa inexcusable de la señora Bitar en el desarrollo de la infracción atribuida al Colegio, corresponde declarar **infundado** los extremos de la denuncia por presuntas infracciones al artículo 111 del Código.

Con relación al señor Jordan

- a) *Respecto a que el señor Jordan habría puesto a disposición un aviso del Libro de Reclamaciones Virtual que no se encontraría correctamente implementado, puesto que se encontraría en otro idioma*
276. En el presente caso, cabe señalar que en el presente caso no ha quedado acreditado que el Colegio habría puesto a disposición un aviso del Libro de Reclamaciones que se encontraría en otro idioma.
277. Por lo cual, corresponde declarar **infundada** la denuncia en dicho extremo contra el señor Jordan.

⁵³

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO 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:

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

b) *Respecto a que el señor Jordan habría puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes*

278. En su denuncia, la Asociación manifestó que el señor Jordan – en su rol como Director – habría participado en el hecho referido a que se puso a disposición de los estudiantes de los grados Middle & High School libros inadecuados, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría su salud mental.

279. En sus descargos, el señor Jordan señaló lo siguiente:

- El Director es el encargado de hacer funcionar de manera sólida y legal al Colegio;
- las labores del señor Jordan no se encuentran relacionadas en absoluto con la elaboración de la página web de la institución;
- las tareas dirigidas al diseño del portal web no son supervisadas ni gestionadas por el Director del Colegio;
- el único sustento formulado para su incorporación era debido a su cargo como Director, cuando sus funciones no guarda ninguna relación con las conductas denunciadas;
- no resulta posible extender la responsabilidad por las presuntas infracciones imputadas, puesto que no se cumplen con los presupuestos legales para ello, tales como que no se está frente a una circunstancia excepcional y que no se ha acreditado que haya participado en la realización y ejecución de las infracciones denunciadas;
- la regla de responsabilidad solidaria para los representantes de una persona jurídica únicamente puede aplicarse en casos excepcionales que involucren infracciones de gravedad;
- la Asociación no ha cumplido con acreditar la materialización de las conductas denunciadas, por lo que no corresponde extender la responsabilidad al Director;
- precisó la importancia de los principios de causalidad y culpabilidad;
- por otro lado, en materia de responsabilidad administrativa, la solidaridad permite que una pluralidad de sujetos pueda responder por una misma obligación, lo cual implica la unicidad en el perjuicio ocasionado y la posibilidad de imputar el mismo a varios agentes;
- debido a que lo anterior, resulta contrario a lo descrito a los principios de Causalidad y Culpabilidad, por lo que su aplicación está estrechamente supeditada a la existencia de un escenario excepcional, ello en virtud a lo descrito en el artículo 111 del Código;
- sin embargo, la Asociación no ha cumplido con acreditar que haya ocurrido dicho supuesto, por lo que su denuncia debe ser desestimada;
- por otro lado, el hecho de que ocupe un cargo dentro del consejo directivo de la institución educativa no resulta suficiente para considerar que se cumplió con el requisito del planeamiento y ejecución de la infracción;
- finalmente, precisó que el Colegio cuenta con protocolos claros y mecanismos de participación por parte de los padres, profesores y estudiantes para la selección de materiales, además de filtros para la restricción de materiales – por parte de los padres – que consideren inadecuados para sus hijos.



280. Con Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo de la denuncia en contra del señor Jordan, pues no habría quedado acreditada su participación en el hecho denunciado.
281. Si bien el señor Jordan y la Asociación formularon comentarios al Informe Final de Instrucción, no brindaron observaciones respecto a este extremo.
282. De forma previa, hay que aclarar que la responsabilidad administrativa de las personas que ejercen cargos de dirección es solidaria a la del proveedor. De tal forma, para que exista una responsabilidad administrativa de estas personas, previamente, debe existir una responsabilidad administrativa del proveedor (el Colegio), mismo que ha sido demostrado en el acápite anterior.
283. Ahora bien, no resulta hecho controvertido que el señor Jordan ostenta la calidad de Director del centro educativo, en tanto ello ha sido reconocido por las partes del procedimiento. Por lo cual, se procederá a analizar si el Director del Colegio adoptó las medidas correspondientes conforme a la norma de la materia respecto al suceso denunciado por la Asociación.
284. Sobre el particular, el artículo 55 de la Ley General de Educación dispone que el Director es la máxima autoridad y el representante legal de la institución educativa, siendo este el responsable de la gestión en los ámbitos pedagógico, institucional y administrativo.
285. Por otro lado, el Decreto Supremo N° 005-2021-MINEDU, que aprueba el Reglamento de Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica establece en su artículo 38 que, el Director se encuentra facultado para dirigir la política educativa y administrativa de la IE privada y se encarga de elaborar la propuesta pedagógica, aprobar, implementar y evaluar los instrumentos de gestión de la institución conforme a la normativa vigente, así como dictar las disposiciones necesarias dentro de su ámbito para garantizar la calidad del servicio educativo.
286. Además, de acuerdo a la normativa antes citada, este asume responsabilidad administrativa, civil o penal – según corresponda – por el incumplimiento de sus funciones y normas que le resulten aplicables.
287. En ese orden de ideas, se desprende que el Director de un Colegio es un personal de dirección de alto nivel en una institución educativa, por lo que se sobreentiende que están en su esfera de control de aquellas decisiones y/o prácticas que abarca el servicio educativo. Esto no quiere decir que él participe efectivamente en cada una de ellas; sin embargo, el director es quien tiene el poder de aprobar, rechazar, supervisar las acciones importantes que se realicen a nombre del Colegio, por su nivel de jerarquía, más allá de si lo ejerce o no.
288. A su vez, de la revisión del documento denominado “Reglamento Interno” se verifica que, su artículo 8.3.2 establece que el Director es el encargado de garantizar que el Colegio funcione de manera sólida y legal dentro del marco de la legislación peruana. Aconseja al Superintendente para establecer la política educativa del Colegio y promover una cultura de evaluación y mejora continua de la gestión educativa y de los aprendizajes de los estudiantes.
289. Lo anterior permite a esta instancia concluir que, si bien el señor Jordan no tuvo alguna acción directa en el hecho denunciado, este – como máxima autoridad del Colegio –

es responsable de las gestiones de la institución educativa en el ámbito pedagógico, como ejemplo, la implementación de un adecuado protocolo para garantizar la idoneidad en el servicio de biblioteca, al cual todos los estudiantes tienen acceso.

290. Al respecto, conforme lo ha señalado la Sala en anteriores pronunciamientos⁵⁴, la culpa inexcusable del representante de un proveedor de productos o servicios en los términos del Código, se sustenta en un acto negligente que se caracteriza por la inobservancia de reglas básicas, ordinarias o esenciales del negocio de su representada, cuyo cumplimiento resultaba imprescindible para el desarrollo de su actividad económica y que, por ser inherentes a esta, se asume que cualquiera que se desenvuelva en dicha actividad, debía de acatarlas.
291. Cabe indicar que, en anteriores pronunciamientos⁵⁵, la Sala interpretó que la condición de representante, por sí sola, no genera una responsabilidad por el artículo 111 del Código, sino su participación en la comisión de la conducta infractora con dolo o culpa inexcusable. La Sala indicó, al respecto, que la referida participación debe implicar la existencia de un nexo causal entre la acción u omisión del representante y la conducta infractora atribuida al proveedor, lo que debe demostrarse en el procedimiento.
292. Así, al ser el responsable de la gestión pedagógica y administrativa de la institución educativa, debía conocer de manera indefectible la naturaleza especial del servicio educativo como derecho fundamental, así como el interés superior del niño en toda actuación, sin embargo, pese a ello, no verificó la implementación de un adecuado protocolo en la selección y evaluación de los libros puestos a disposición de los estudiantes del Middle & High School.
293. Ahora bien, es oportuno precisar que este Colegiado no considera que el señor Jordan sea responsable de esta conducta por el mero hecho de ser el Director, sino porque él, de acuerdo a la estructura organizativa del Colegio, es el miembro de la comunidad educativa con mayor rango, y es quien debe velar porque el servicio pedagógico sea prestado de la forma más adecuada y conforme a la normativa vigente.
294. Asimismo, la responsabilidad solidaria atribuible a las personas que ejercieron la dirección, administración o representación del proveedor, exige que hayan participado en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa; y dicha participación necesariamente debe contar con un componente de dolo o culpa inexcusable.
295. Entonces, en la medida en que pudo evidenciarse que el señor Jordan, como máxima autoridad de la institución educativa, no tomó las acciones para verificar e implementar un adecuado procedimiento que garantice la idoneidad de los libros puestos a disposición de los estudiantes, corresponde encontrarlo responsable por el hecho denunciado.
296. Por lo cual, corresponde declarar fundada la denuncia en dicho extremo contra el señor Jordan.

⁵⁴ Resolución 1101-2020/SPC-INDECOPI

⁵⁵ Ver las siguientes resoluciones de la Sala: 1202-2022/SPC-INDECOPI; 1358-2022/SPC-INDECOPI; 1374-2022/SPC-INDECOPI; 1375-2022/SPC-INDECOPI; 1377-2022/SPC-INDECOPI; 1633-2022/SPC-INDECOPI; 1999-2022/SPC-INDECOPI; y 0277-2023/SPC-INDECOPI.

- c) *Respecto a que el señor Jordan habría puesto a disposición una hoja del Libro de Reclamaciones Virtual que no cumpliría con la información mínima consignada en el Anexo I del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones*
297. Ahora bien, corresponde indicar que se declaró fundado el extremo referido a que el Colegio incurrió en una infracción al artículo 150 del Código, concordado con el artículo 5 del Reglamento, toda vez que se verificó que la institución educativa puso a disposición una hoja del Libro de Reclamaciones Virtual que no cumplía con la información mínima consignada en el Anexo I del Reglamento, en tanto no se había consignado que *“la formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito precisa para interponer una denuncia ante el INDECOPI”* y *“el proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable”*.
298. En ese sentido, conforme a lo desarrollado en un criterio jurídico esgrimido por el superior en el año 2023⁵⁶ la condición de representante, por sí sola, no genera una responsabilidad en virtud del artículo 111 del Código, sino su participación en la generación de la conducta infractora, con dolo o culpa inexcusable, que implica la existencia de un nexo causal entre la conducta del representante, y la infracción atribuida a su representada, lo cual debe desprenderse de lo actuado en el expediente.
299. En su denuncia, la Asociación manifestó que, cuando ingresó a la página web del proveedor, advirtió que en las hojas del Libro de Reclamaciones Virtual no se encontraba consignada la información mínima establecida en el Anexo I del Reglamento.
300. En sus descargos, el señor Jordan señaló lo siguiente:
- El Director es el encargado de hacer funcionar de manera sólida y legal al Colegio;
 - las labores del señor Jordan no se encuentran relacionadas en absoluto con la elaboración de la página web de la institución;
 - las tareas dirigidas al diseño del portal web no son supervisadas ni gestionadas por el Director del Colegio;
 - el único sustento formulado para su incorporación era debido a su cargo como Director, cuando sus funciones no guardan ninguna relación con las conductas denunciadas;
 - no resulta posible extender la responsabilidad por las presuntas infracciones imputadas, puesto que no se cumplen con los presupuestos legales para ello, tales como que no se está frente a una circunstancia excepcional y que no se ha acreditado que haya participado en la realización y ejecución de las infracciones denunciadas;
 - la regla de responsabilidad solidaria para los representantes de una persona jurídica únicamente puede aplicarse en casos excepcionales que involucren infracciones de gravedad;
 - la Asociación no ha cumplido con acreditar la materialización de las conductas denunciadas, por lo que no corresponde extender la responsabilidad al Director;
 - precisó la importancia de los principios de causalidad y culpabilidad;

⁵⁶ Resolución N° 515-2023/SPC-INDECOPI del 22 de febrero de 2023.

- por otro lado, en materia de responsabilidad administrativa, la solidaridad permite que una pluralidad de sujetos pueda responder por una misma obligación, lo cual implica la unicidad en el perjuicio ocasionado y la posibilidad de imputar el mismo a varios agentes;
 - debido a que lo anterior, resulta contrario a lo descrito a los principios de Causalidad y Culpabilidad, por lo que su aplicación está estrechamente supeditada a la existencia de un escenario excepcional, ello en virtud a lo descrito en el artículo 111 del Código;
 - sin embargo, la Asociación no ha cumplido con acreditar que haya ocurrido dicho supuesto, por lo que su denuncia debe ser desestimada;
 - por otro lado, el hecho de que ocupe un cargo dentro del consejo directivo de la institución educativa no resulta suficiente para considerar que se cumplió con el requisito del planeamiento y ejecución de la infracción;
 - finalmente, precisó que el Colegio cuenta con protocolos claros y mecanismos de participación por parte de los padres, profesores y estudiantes para la selección de materiales, además de filtros para la restricción de materiales – por parte de los padres – que consideren inadecuados para sus hijos.
301. Ahora bien, no resulta hecho controvertido que el señor Jordan ostenta la calidad de Director del Colegio, en tanto, ello ha sido reconocido por las partes del procedimiento. Por lo cual, se procederá a analizar si el Director adoptó las medidas correspondientes respecto a la consignación de la información mínima en las hojas de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual.
302. Ahora bien, de la revisión del documento denominado “Reglamento Interno” se verifica que, su artículo 8.3.2 establece que el Director es el encargado de garantizar que el Colegio funcione de manera sólida y legal dentro del marco de la legislación peruana. Aconseja al Superintendente para establecer la política educativa del Colegio y promover una cultura de evaluación y mejora continua de la gestión educativa y de los aprendizajes de los estudiantes.
303. En ese sentido, si bien se encontró responsable al Colegio por no implementar correctamente las hojas de su Libro de Reclamaciones Virtual, en tanto este último no había consignado – al momento en que se interpuso la denuncia – lo siguiente: *“la formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito precia para interponer una denuncia ante el INDECOPI”* y *“el proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable”*; no obra en el expediente medio probatorio que acredite que el señor Jordan hubiese participado con dolo o culpa inexcusable en los hechos materia de denuncia.
304. Por lo tanto, conforme al Principio de Presunción de Licitud⁵⁷ y dado que las pruebas aportadas no permiten determinar la participación por dolo o culpa inexcusable del señor Jordan en el desarrollo de la infracción atribuida al Colegio, corresponde declarar **infundado** el extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 111 del Código.

Sobre la denuncia maliciosa

⁵⁷

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO 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:
9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

305. Al respecto, corresponde indicar que, cuando un consumidor denuncia presuntas infracciones al Código, tiene como finalidad primordial poner en evidencia a la autoridad administrativa de la infracción cometida por el proveedor denunciado, a efectos de que -mediante un procedimiento eficaz, célere y ágil- la autoridad proteja sus derechos y emita una decisión que corrija el daño ocasionado producto de la infracción⁵⁸. Ello se condice con el mandato constitucional establecido en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, que consagra la defensa por el Estado peruano de los intereses de los consumidores⁵⁹.
306. Así, la razón de la activación del procedimiento administrativo estará en que, una vez determinada la infracción cometida por el proveedor, la administración pueda ordenar medidas reparadoras que permitan resarcir el perjuicio patrimonial ocasionado al consumidor producto de la falta cometida; o, medidas complementarias que busquen revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro⁶⁰.
307. El artículo 7 del Decreto Legislativo, establece que 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 50 Unidades Impositivas Tributarias mediante resolución debidamente motivada¹⁰.
308. Así, la sanción por denuncia maliciosa tiene la finalidad de desincentivar la interposición de las denominadas “denuncias temerarias”, que son aquellas carentes de todo sustento de hecho y de derecho, que por la ostensible falta de rigor en su fundamentación evidencian la intención del denunciado de perjudicar a la parte denunciante⁶¹.

58

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**Artículo 1.- Derechos de los consumidores**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

g. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.

59

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ

Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

60

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

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

61

En ese sentido, mediante la Resolución 146-2000/TDC-INDECOPI, la Sala ha señalado lo siguiente: “(...) para imponer la sanción administrativa allí prevista se deberá acreditar la intencionalidad del sujeto activo. Dicha intencionalidad no se encuentra referida al aspecto subjetivo sino al conocimiento objetivo de la realidad. Es decir, se debe acreditar la intención por parte del denunciante de ocasionar un perjuicio al denunciado, ya sea por la falsedad de sus imputaciones o por la falta de argumentos que las sustentan. (...) Así, en principio, se presume que el solicitante actúa de buena fe al momento de denunciar un hecho determinado, salvo que a lo largo del procedimiento se evidencie lo contrario. Ello deberá ser determinado por la autoridad administrativa en cada caso concreto, sobre la base de las pruebas que obran en el expediente y de la información con que cuente. A manera de ejemplo, podría considerarse como denuncia maliciosa aquella que se sustenta en pruebas cuya falsedad es acreditada durante el procedimiento, siendo el caso que el denunciante tenía conocimiento de ello. Lo mismo sucedería en el caso que el denunciante omitiera información que acredita la inexistencia de la falta imputada al denunciado. De presentarse esos supuestos, podría sancionarse al denunciante con la multa a que se hace referencia en el artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807. (...).

309. En su escrito del 20 de agosto de 2024, el Colegio señaló que la denuncia presentada por la Asociación tendría un carácter malicioso, en tanto, habría omitido información relevante para brindar apariencia a su posición, pues, si bien denunció que habría puesto a disposición de los estudiantes contenido inapropiado para su edad pese a conocer que los libros cuestionados dirigidos al público adolescente, no son de obligatoria lectura y pueden ser retirados del alcance de las familias que así lo soliciten.
310. Sobre el particular, la denuncia interpuesta por la Asociación no califica como una denuncia maliciosa, en la medida que no ha quedado acreditado que la hubiera interpuesto sin un motivo razonable, tal como se ha desarrollado en la presente resolución; siendo que, únicamente ejerció su derecho de representación de consumidores presuntamente afectados, a fin de poner en conocimiento de la Administración Pública las presuntas infracciones al Código cometidas por el Colegio.
311. Cabe mencionar que es derecho de la parte denunciante formular las denuncias que considere pertinentes a fin de salvaguardar sus derechos, debiendo cumplir para ello los requisitos legales de admisibilidad (entre ellos, el pago de la tasa administrativa) y procedencia, correspondiendo al órgano resolutorio dilucidar los hechos controvertidos y determinar la responsabilidad del proveedor denunciado, en atención a los medios probatorios aportados por las partes del procedimiento o actuados de oficio.
312. En consecuencia, en la medida que no se ha verificado que la denuncia presentada por la Asociación califique como maliciosa corresponde **denegar** el pedido formulado por el Colegio.

Sobre las medidas correctivas

313. Los artículos 114, 115 y 116 del Código⁶² establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuar de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
314. Al respecto, el artículo 115 del Código dispone que las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.

62

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

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

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

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

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

315. El literal e), numeral 115.1 del artículo 115 del Código¹⁹ faculta a la Autoridad a ordenar como medida correctiva reparadora, cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
316. Por otro lado, el artículo 116 del Código, dispone que, las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden.
317. Mediante Resolución N° 1 del 2 de julio de 2024, la Secretaría Técnica informó a las partes que, la Comisión podría ordenar medidas correctivas de acuerdo con el artículo 114 del Código⁶³:
- “DÉCIMO: Informar a los partes que el artículo 110 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁵ faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114, 115 y 116 de la referida norma²⁷. Asimismo, se considera circunstancias atenuantes para la graduación de la sanción, el allanamiento de la denuncia o el reconocimiento de las pretensiones en ella contenidas, de acuerdo al artículo 112 del Código²⁸”. (sic)*
318. Sobre el particular, es importante indicar que las medidas correctivas pueden tener naturaleza reparadora -cuando están orientadas a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción- o complementaria, cuando buscan revertir los efectos de la conducta infractora o prevenir que esta vuelva a producirse. En el presente caso, corresponde evaluar si la solicitud del denunciante se enmarca en alguno de estos supuestos.
319. En el presente caso, ha quedado acreditado que el Colegio (i) puso a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros; (ii) puso a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes; y, (iii) no consignó la información mínima en las hojas del Libro de Reclamaciones Virtual, toda vez que las mismas no contenían lo siguiente: *“la formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito precia para interponer una denuncia ante el INDECOPI”* y *“el proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable”*.
320. En su denuncia, la Asociación solicitó en calidad de medidas correctivas lo siguiente:
- (i) Se retire inmediatamente los libros inadecuados para los estudiantes de la institución educativa;
 - (ii) se instaure permanentemente un comité conformado por padres de familia, responsables del área de biblioteca, profesores y autoridades de la institución educativa para la selección y difusión de material bibliográfico;

63

LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**Artículo 114.- Medidas correctivas**

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

- (iii) corrija inmediatamente el aviso del Libro de Reclamaciones Virtual;
- (iv) rectifique el formato de la hoja de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual y elimine el Checkbox que hace referencia a la política de privacidad;
- (v) que el Colegio asuma la terapia psicológica o psiquiátrica de los estudiantes que hubiesen solicitado los libros que, por su contenido obsceno, hubieran afectado potencial o realmente el pudor y excitar prematuramente o pervertir su instinto sexual.

321. Ahora bien, con relación al punto (i) de la solicitud formulada por la Asociación, referido al retiro de los libros, se debe precisar que, en el presente procedimiento no se ha evaluado el contenido de los mismos, sino el procedimiento con el que contaba la institución educativa para su selección y puesta a disposición de los estudiantes. En tal sentido, resultaría desproporcional ordenar su retiro, ello sin perjuicio de que se considere dicho pedido y se contemple como medida correctiva el retiro temporal hasta que se proceda con su respectiva revisión.
322. Respecto al punto (v) de la solicitud, corresponde indicar que, la misma sería adecuada si es que – durante el procedimiento – se hubiese determinado un daño concreto a la salud mental de los estudiantes; sin embargo, ello no ha quedado fehacientemente evidenciado, sino la posibilidad de un potencial riesgo; por lo que corresponde denegar este punto de la solicitud.
323. Por otro lado, con relación al punto (iii), corresponde denegar dicha solicitud formulada por la Asociación, toda vez que se ha evidenciado que el proveedor ha implementado correctamente el aviso del Libro de Reclamaciones Virtual, por lo que se declaró infundado dicho extremo.
324. Con relación al punto (iv) referido a que se ordene al Colegio que elimine el Checkbox que hace referencia a la política de privacidad; no corresponde conceder dicha solicitud, puesto que no guarda relación con ninguna imputación formulada en contra de la institución educativa.
325. Por otra parte, respecto de lo solicitado en el literal (iv), en sus descargos, el Colegio señaló que procedió a rectificar el formato de la hoja de reclamación de su Libro de Reclamaciones Virtual, a efectos de que figure la información mínima establecida en el Anexo 1 del Reglamento.
326. En virtud de ello, para la elaboración de la presente resolución, se verificó si el proveedor denunciado – a la fecha – consignó la información siguiente: *“la formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito precia para interponer una denuncia ante el INDECOPI”* y *“el proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable”*, veamos⁶⁴:

⁶⁴ Precisar que personal de la Secretaría Técnica ingresó a la plataforma virtual del proveedor el 26 de septiembre de 2025 a efectos de verificar la correcta implementación del Libro de Reclamaciones.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CEN
EXPEDIENTE N° 1001-2024



327. Entonces, atendiendo a que el Colegio ha cumplido con implementar la información mínima establecida en el Anexo 1 del Reglamento, lo cual coincide con la medida correctiva que permitiría revertir el daño ocasionado por la infracción, carece de objeto dictar la misma.
328. Ahora, tomando en cuenta el punto (ii) de la solicitud, así como lo expuesto en el numeral 115.1 del artículo 115 del Código, corresponde ordenar como medida correctiva reparadora que:
- (i) En un plazo de 48 horas, computadas a partir del día siguiente de computada la presente resolución, cumpla con suspender el procedimiento de préstamo de los libros materia de controversia, hasta que se proceda con la conformación de un comité;
 - (ii) en un plazo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con evaluar los libros materia de controversia conforme a lo dispuesto en la Resolución Jefatural N° 000046-2025-BNP, Lineamiento Condiciones Básicas para la implementación y funcionamiento de las bibliotecas escolares, así como poner en conocimiento de los padres de familia de la comunidad educativa el resultado de dicha evaluación a efectos de que los mismos otorguen su aprobación de cada libro que ingrese a la biblioteca, luego de una evaluación previa.
329. De igual manera, y conforme con lo establecido en el artículo 114 y el literal f) del artículo 116 del Código⁶⁵, corresponde ordenar en calidad de medida correctiva complementaria que el Colegio en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con establecer un mecanismo de comunicación con los padres de familia, a efectos de que los mismos tomen conocimiento de la evaluación y selección de cada libro nuevo que ingrese a la biblioteca, con la finalidad de que otorguen su aprobación de cada libro que ingrese a la biblioteca.
330. El Colegio deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código⁶⁶.

Graduación de la sanción

⁶⁵ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias.

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

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

⁶⁶ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117.-Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

331. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.
332. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros⁶⁷.
333. Por lo expuesto, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
334. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).
335. Por otro lado, mediante Decreto Supremo N° 032-2021-PCM se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), estableciéndose los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados.
336. El inciso a) del Capítulo I del Anexo del Decreto Supremo dispone la metodología para la estimación de la multa base, considerando los siguientes tres (3) tipos de aproximaciones:
- (i) Método basado en valores preestablecidos;
 - (ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado;
 - (iii) Método *ad hoc*.
337. Asimismo, en cuadro 1 del Decreto Supremo se establece que las Comisiones de Protección al Consumidor podrán utilizar el "método basado en valores preestablecidos" y el "método Ad hoc".
338. Cabe precisar que, en la referida norma se dispone que se deben elegir el "Método basado en valores preestablecidos" siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción: (1) se desarrolló por un periodo

⁶⁷**LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.****Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

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

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.

2. La probabilidad de detección de la infracción.

3. El daño resultante de la infracción.

4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.

5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.

6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

(…)

menor a dos años; (2) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (3) tuvo un alcance menor al nivel nacional.

- (i) **Respecto a que el Colegio puso a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros.**

339. En el presente caso, teniendo en cuenta que la conducta infractora objeto del presente análisis, se suscitó por un periodo menor a dos (2) años, no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas y careció de un alcance geográfico nacional, corresponde graduar la sanción a imponer de acuerdo con el "Método de valores preestablecidos".
340. No obstante, en la medida que no resulta posible determinar el hecho infractor dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, corresponde graduar la sanción a imponer a la Inmobiliaria, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código, ello de acuerdo con lo dispuesto por la Sala mediante Resolución N° 1241-2023/SPC-INDECOPI.
341. En el presente caso, corresponde graduar la sanción de conformidad con los siguientes criterios:

- a) **Beneficio ilícito:** La estimación se efectuará bajo el enfoque del costo evitado, el cual se fundamenta en la idoneidad del servicio educativo, así como en la participación e información que deben recibir los padres de familia dentro del contexto de la relación de consumo. En este sentido, se ha identificado que no cumplió con realizar la implementación de un comité de selección de libros, lo cual decantó en que no se proporcionó información oportuna y completa a los padres de familia ni se facilitó su la participación en la selección y supervisión del material bibliográfico accesible para los estudiantes.

Esta omisión vulnera el derecho de los padres a ser informados y a participar en decisiones que afectan la formación integral de sus hijos, especialmente en lo que respecta al acceso a libros que no son de lectura obligatoria, por no formar parte del plan de estudios; sin embargo, podrían impactar su desarrollo emocional y psicológico.

Para la estimación del beneficio ilícito, se considerará el costo promedio de los honorarios de un abogado especialista en Protección al Consumidor, el cual se estima en promedio S/ 7,500⁶⁸. Este valor refleja el gasto que el colegio pudo haber incurrido para obtener asesoramiento legal con la finalidad de conformar el comité de selección de texto.

En consecuencia, corresponde estimar el costo evitado en 1,40 UIT (equivalente a S/ 7 500,00).

⁶⁸

Fuente: <https://cdn01.pucp.edu.pe/btpucp/2019/07/23142115/informe-del-mercado-laboral-de-derecho.pdf#:~:text=El%2066%20%25%20de%20los%20titulados%20encuestados,egreso%20es%20de%205%2000%20D10%20000%20soles.pag>.

Salario de un profesional en derecho del consumidor = mín. S/5 000,00 y máx. S/10 000,00 Promedio Salario de un profesional en derecho del consumidor = S/7 500,00.

- b) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es media, toda vez que para determinar la comisión del hecho infractor no solo se tuvo que tomar en cuenta la diversa información proporcionada por la Asociación a lo largo del procedimiento quien realizó una investigación de los hechos cuestionados, sino también efectuar una inspección inopinada en el establecimiento del proveedor para recabar información que dé cuenta del hecho infractor.

Sobre ello, conforme a los criterios utilizados en la Resolución N° 2063-2017/CC2 de fecha 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de la sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección media son aquellas que se identifican con cierto nivel de investigación, por lo que, equivalen al factor (0,50) ⁶⁹.

Por lo expuesto, a fin de establecer la multa base se dividirá el beneficio ilícito (1,40 UIT) entre la probabilidad de detección (0,50), por tanto, corresponde imponer al Colegio una multa de **2,80 UIT**.

- c) **Efectos de la conducta infractora en el mercado:** Dicho comportamiento genera desconfianza e incertidumbre en los padres de familia del servicio educativo, quienes podrían considerar que las Instituciones Educativas no tienen la obligación de conformar comités para la selección de los libros que conforman las bibliotecas educativas, así como rompe la confianza que los centros educativos brinden un servicio conforme a sus creencias y convicciones, que justamente los hizo elegir un determinado acorde con esos parámetros. Esperando que cualquier variación le sea informada, y en que las instituciones no los consideraría, pues tomaría decisiones unilaterales relacionados a temas cuya titularidad de formación y educación es de los padres.
- d) **Principio de Razonabilidad:** Conforme al cual, se debe prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.
- e) **Circunstancia agravante especial:** El artículo 112 del Código prevé como circunstancia agravante especial cuando se evidencie que la conducta realizada por el proveedor denunciado haya afectado el interés difuso o colectivo de los consumidores., más aún si, en el presente caso, hubo una afectación al Principio del Interés Superior del Niño.

A fin de poder efectuar el cálculo del agravante, y considerando la afectación acreditada, corresponde aplicar un agravante del 100% a la multa base impuesta.

⁶⁹

En la Resolución Final N° 2063-2017/CC2 se determinó lo siguiente:
“(…) La probabilidad de detección es baja teniendo en cuenta los siguientes criterios que obedecen a una distribución proporcional, siendo que la máxima es 1 de acuerdo al DT N° 01-2012/GEE, “Propuesta Metodológica para la determinación de multas en el Indecopi”

Alta	1
Media alta	0,75
Media	0,50
Baja	0,25
Muy Baja	0,125

(…)”

342. En consecuencia, corresponde imponer al Colegio una multa de **5,60 UIT**.
- (ii) **Respecto a que el Colegio puso a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes**
343. En el presente caso, atendiendo a que la conducta infractora que configuró la infracción al artículo 25 del Código, referida a una exposición al riesgo al existir la posibilidad de que exista una afectación a la salud mental de los estudiantes, la graduación de la sanción no puede realizarse bajo la modalidad del "método de valores preestablecidos", por lo que correspondería utilizar el "**Método Ad-hoc**".
344. En ese sentido, para graduar la presente sanción en principio, debería utilizarse el "**Método Ad-hoc**", el cual establece que para determinar la multa base se debe dividir el beneficio ilícito, o perjuicio económico causado o daño (factor *b*), entre la probabilidad de detección (factor *r*); sin embargo, en este caso se aprecia que no es posible determinar el factor *b*, en tanto no se cuenta con elementos suficientes para cuantificar el beneficio ilícito, perjuicio económico causado o el daño causado, atendiendo a que se trataría de una situación particular y concreta.
345. En este punto, cabe mencionar que, la Sala Especializada de Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) a través de la Resolución N° 2092-2023/SPC-INDECOPI del 2 de agosto de 2023, ha señalado que cuando no se cuente con elementos suficientes para calcular el beneficio ilícito, perjuicio económico o daño (factor *b*), no se podrá utilizar el "Método Ad-hoc" por lo que la graduación deberá realizarse teniendo en consideración el artículo 112 del Código, tal como se evidencia a continuación:
- "55. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia -en adelante, el Decreto Supremo 032-2021-PCM-, establece que los parámetros contemplados 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).*
- 56. No obstante, no es posible aplicar el método basado en valores preestablecidos (pues esta infracción involucró una afectación potencial a la salud) **ni tampoco el método ad hoc (porque no se cuenta con datos para calcular el daño). Por consiguiente, corresponderá aplicar el artículo 112° del Código (...)**"*
346. Por tanto, se puede concluir que, para esta conducta en particular, no es posible graduar la sanción respectiva considerando lo prescrito en el Decreto Supremo 032-2021-PCM; por lo que corresponderá aplicar el artículo 112 del Código, atendiendo a los siguientes criterios:
- a) **Perjuicio generado al denunciante:** La estimación se realizará en base al enfoque del daño, representado por la exposición al riesgo injustificado a la salud mental de los estudiantes, dado que la institución puso a su disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual podría afectar su salud mental.

Aunque no se haya evidenciado un daño concreto durante el período de exposición, la simple presencia y accesibilidad de dichos materiales expuso a los estudiantes a un riesgo potencial injustificado que contraviene el deber de protección y seguridad al que está sujeta la institución educativa.

Para la estimación del daño a la salud derivado de la presente infracción, se considerarán los potenciales gastos promedio en atención psicológica, definidos como la disposición a pagar que muestra una persona promedio (persona estadística) para adoptar medidas de seguridad destinadas a reducir los riesgos de afectación grave o fatal a su salud mental. Dicho valor se estima en promedio S/ 125,00⁷⁰.

Así, considerando que en el año 2024 hubo 438 estudiantes expuestos⁷¹, en consecuencia, corresponde estimar el perjuicio generado en 10,23 UIT⁷².

- b) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es **media**, toda vez que para determinar la comisión del hecho infractor no solo se tuvo que tomar en cuenta la diversa información proporcionada por la Asociación a lo largo del procedimiento quien realizó una investigación de los hechos cuestionados, sino también efectuar una inspección inopinada en el establecimiento del proveedor para recabar información que dé cuenta del hecho infractor.

Sobre ello, conforme a los criterios utilizados en la Resolución N° 2063-2017/CC2 de fecha 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de la sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección media son aquellas que se identifican con cierto nivel de investigación, por lo que, equivalen al factor (0,50)⁷³.

- c) **Efectos de la conducta infractora en el mercado:** Dicho comportamiento genera desconfianza e incertidumbre en los padres de familia del servicio educativo, quienes podrían considerar que existirían riesgos que podrían

⁷⁰ Ver:
<https://larepublica.pe/sociedad/2022/10/10/dia-mundial-de-la-salud-mental-cuanto-gasta-un-peruano-para-atenderse-en-un-establecimiento-de-salud-minsa-noguchi>
https://tupsicologo.pe/perfil/surco-psicologo-psicoterapeuta/?utm_source=chatgpt.com
Costo de una atención médica psicológica = min. S/ 50,00 y máx. S/ 200,00 Promedio del costo de una atención médica psicológica = S/ 125,00

⁷¹ Ver:
https://escale.minedu.gob.pe/PadronWeb/info/ce?cod_mod=0367114750e7bc4fb358892e4781c15d&anexo=e5b2cd081051c13812069b7b77f0b41c

⁷² Multa = S/ 125,00 x S/ 438,00 = S/ 54 750,00 = 10,23 UIT.

⁷³ En la Resolución Final N° 2063-2017/CC2 se determinó lo siguiente:
“(…) La probabilidad de detección es baja teniendo en cuenta los siguientes criterios que obedecen a una distribución proporcional, siendo que la máxima es 1 de acuerdo al DT N° 01-2012/GEE, “Propuesta Metodológica para la determinación de multas en el Indecopi”

Alta	1
Media alta	0,75
Media	0,50
Baja	0,25
Muy Baja	0,125

(…)”

afectar la salud mental de sus menores hijos en el marco de la prestación del referido servicio, en una edad compleja, por los cambios físicos y emocionales por los que atraviesan.

- d) **Principio de Razonabilidad:** Conforme al cual, se debe prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.

347. Por lo expuesto, a fin de establecer la multa base se dividirá el perjuicio generado al denunciante (10,23 UIT) entre la probabilidad de detección (0,50), por tanto, corresponde imponer al Colegio una multa de **20,46 UIT**.

(iii) **Sobre el Libro de Reclamaciones**

348. De acuerdo con el Decreto Supremo, la determinación de la multa base de las sanciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se realiza utilizando un método basado en valores preestablecidos con base en la siguiente fórmula:

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

349. La multa base (m) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa referencial por el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica, con un valor de multa en el rango establecido (FCi).
350. El monto de la Multa Referencial comprende la multa máxima a imponer en Unidades Impositivas Tributarias (UIT), considerando el tipo de infracción y tipo de empresa.
351. Para ello, se debe tener en cuenta que las infracciones al Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas, conforme al Cuadro 3 del Anexo del Decreto Supremo. A partir de esta información, el Cuadro 4 del Anexo del Decreto Supremo establece el valor de la multa referencial que corresponde imponer, según el tipo de infracción cometida y el tamaño del infractor (microempresa o persona natural, pequeña o mediana y gran empresa).

Cuadro 4 TABLA DE MULTA REFERENCIAL POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN (UIT)			
Tipo de infracción	Rango de multa referencial según tamaño de empresa ^v		
	Micro empresa o persona natural (facturación de 1 a 150 UIT)	Pequeña empresa (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Gran empresa (facturación de más de 1700 UIT)
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	Mayor que 5 hasta 10
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5
Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5

352. El Factor (FCi) es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa con un valor de multa en el rango establecido y se determina de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$FC_i = \frac{1 - FC_0}{1 - A_0} (A_1 - A_0) + FC_0$$

Donde:

A_1 es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción, entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación²⁰ y se determina de la siguiente manera:

$$A_1 = \frac{\text{Facturación de la empresa infractora}}{\text{Facturación máxima según el tipo de empresa}}$$

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

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

Valoración de atenuantes y agravantes (F)

353. En este punto corresponde identificar las circunstancias que pueden incrementar (agravar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base.
354. En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100%).

Ajuste de la multa según topes legales (determinación de la multa final M)

355. Finalmente, corresponde verificar que la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo, en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en su norma.

Sobre las hojas del Libro de Reclamaciones Virtual

356. Cabe indicar que, para las infracciones relacionadas con el Libro de Reclamaciones, la determinación de la multa, en base a las fórmulas descritas en los párrafos precedentes, se realiza empleando un aplicativo por lo que al ingresar los datos requeridos en dicho instrumento se obtuvo que la multa que corresponde imponer al Colegio por este extremo de la denuncia es de 0,35 UIT, conforme se detalla a continuación:




PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CEN
EXPEDIENTE N° 1001-2024

 PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros INDECOPI		Pagina 1 Fecha 18/09/2025 Hora 15:36:33
REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - LIBRO RECLAMACIONES		
Órgano resolutivo	CC2	
RUC del sancionado	20301385464	
Razón social del sancionado	INSTITUTO EDUCACIONAL FRANKLIN DELANO	
Tamaño del sancionado	Micro empresa	
Tipo de infracción	Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5º y 8º	
Clasificación	C	
Multa referencial (UIT)	0.50	
Factor (Fci)	1.00	
Multa base (UIT)	0.50	
Factores atenuantes y agravantes (F)	0.70	
Multa preliminar (UIT)	0.35	
No supera los topes legales		
Multa final (UIT) 1	0.35	

357. Cabe precisar que, en el presente caso, la metodología y los factores establecidos en el Decreto Supremo, se aplicaron de la siguiente forma:

Para determinar el tipo de infracción

358. La infracción verificada en el procedimiento, consistente en que el Colegio no cumplió con implementar correctamente las hojas de reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual, es una infracción de clasificación **C**, de acuerdo con el Cuadro 3 del Anexo del Decreto Supremo:

9	Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5º y 8º del Reglamento, respectivamente	C
---	---	---

Sobre el tamaño del infractor

359. De la revisión del expediente se puede observar que mediante Resolución N° 1 del 2 de julio del 2024, se requirió al Colegio que cumpla con presentar los documentos (contables, tributarios o declaración jurada) correspondiente al año al que se habría cometido la presunta infracción denunciada, ello de tratarse de un ejercicio fiscal concluido; o en su defecto, los documentos que correspondan al ejercicio inmediato anterior; sin embargo, no cumplió con ello.
360. Sin perjuicio de lo anterior y tomando en consideración en el Padrón Sunat: Búsqueda de la Información Empresarial por RUC (2023) se advierte que está calificada como **microempresa**³³.

Para determinar la multa referencial

361. A partir de la gravedad de la infracción cometida y el tamaño del infractor, de acuerdo con el Cuadro 4 del Anexo del Decreto Supremo, la multa referencial a considerar en el presente caso **es desde amonestación hasta 0,5 UIT.**

Para determinar el Factor (FCi) y la multa base

362. Al respecto, el Factor (FCi) equivale a 0.50, conforme al valor obtenido en el Reporte del Cálculo de Multas – Libro de Reclamaciones emitido al utilizar el aplicativo, tomando en cuenta que el mismo relaciona la facturación de la empresa con un valor de multa en el rango establecido. Así, el valor de la multa base obtenido equivale a 0,50 UIT.

Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

363. Al respecto, el Decreto Supremo establece que los órganos resolutivos pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita⁷⁴.
364. Así, tomando en cuenta que el artículo cuadro 2 del Decreto Supremo, el cual establece que puede considerarse como una atenuante especial “cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma”, como se muestra a continuación:

³³ Cabe precisar que, dicha información ha sido verificada desde el aplicativo de calculadora de multas del Indecopi.
⁷⁴ DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS

B. Valoración de atenuantes y agravantes (F)5

(...)

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.

Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.

f_3: Cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.³⁷	
1. El denunciado no acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	0%
2. El denunciado acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	-30%

365. En el presente caso, se verifica que el proveedor denunciado cumplió con implementar correctamente las hojas de su Libro de Reclamaciones Virtual.
366. Por ello, habiéndose verificado que el Cuadro 2 del Decreto Supremo recoge como una circunstancia atenuante equivalente al 30% el hecho antes mencionado, esta debe ser aplicada al caso que nos ocupa, veamos:

$$\begin{aligned}F &= 1 + (-30\%) \\F &= 1 - 30\% \\F &= 0.7\end{aligned}$$

367. Por otro lado, no corresponde aplicar ninguna circunstancia agravante.
368. Ahora, el Colegio consideró que la multa recomendada por la Secretaría Técnica sería desproporcionada y solo se debería imponer una amonestación, pues la institución: (i) implementó el Libro de Reclamaciones Virtual de forma voluntaria; (ii) modificó la página web; (iii) la multa debería ser disuasiva para evitar la comisión de una infracción, que en el presente caso, ya fue corregida; y, (iv) en un anterior pronunciamiento ya impuso una amonestación por un supuesto similar.
369. Al respecto, corresponde indicar que la multa se graduó en base a los parámetros establecidos por el Decreto Supremo y se tomó como circunstancia atenuante la subsanación alegada por el Colegio en sus descargos, resultando así en una multa que cumpliría la finalidad que se le atribuye, ser un mecanismo de disuasión para evitar la comisión de la conducta denunciada.
370. Finalmente, si bien obraría un pronunciamiento anterior en donde se impuso una Amonestación; lo cierto es que el mismo no se trata de algún precedente de observancia obligatoria que deba seguirse, por lo que se considera que la multa a imponer es razonable.
371. En ese sentido, corresponde imponer al Colegio una multa ascendente a **0,35 UIT**, por infringir el artículo 150 del Código, concordado con el artículo 5 del Reglamento de Libro de Reclamaciones.

Sobre la responsabilidad del señor Jordan

Respecto a que habría puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes

372. En la medida que el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, no gradúa las sanciones aplicables a las presuntas infracciones al artículo 111 del Código, se empleará los criterios establecidos en el Código y el TUO.
373. Asimismo, corresponde señalar que el artículo 111 del Código, dispone que se puede imponer una multa de hasta cinco (5) UIT a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.
374. En el presente caso, corresponde graduar la sanción de conformidad con los siguientes criterios:
- a) **Daño resultante:** Afectación a las expectativas de los consumidores cuyos hijos forman parte de la comunidad educativa o sean potenciales consumidores que contraten sus servicios, pues – como se concluyó – no habría tomado acciones para implementar un comité que garantice la selección de los libros obrantes en la biblioteca.
 - b) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, se observa que la probabilidad de detección de la infracción es alta, en tanto, la parte denunciante pudo advertir fácilmente la infracción cometida por el señor Jordan, y contó con los incentivos necesarios para comunicarla a la Autoridad Administrativa.
 - c) **Efectos de la conducta infractora en el mercado:** Este tipo de conducta genera desconfianza en los usuarios de los servicios educativos, toda vez que podrían asumir que otras instituciones educativas tampoco cuentan con un consejo o comité que revise el material que será implementado en las bibliotecas a las cuales acceden sus menores hijos, y, por tanto, constituye una práctica habitual en el mercado.
375. Cabe tomar en consideración que, si bien las sanciones administrativas tienen un rol disuasivo y desalentador de prácticas prohibidas, es preciso considerar, conforme a lo señalado por el Tribunal Constitucional, que el principio de proporcionalidad resulta aplicable al procedimiento administrativo sancionador.
376. Dicho principio constituye un test o parámetro sobre los derechos de los administrados lo cual permite determinar si las sanciones administrativas impuestas resultan excesivas.
377. Por lo expuesto, corresponde imponer al señor Jordan una multa de 5 UIT.

Sobre el pago de costas y costos

378. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI⁷⁵, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el

⁷⁵

DECRETO LEGISLATIVO N° 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 los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya

pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.

379. En la medida que ha quedado acreditada las infracciones cometidas por el Colegio, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, en virtud de lo dispuesto en el numeral 6.1 de la Directiva N° 001-2015/TRI-INDECOPI⁷⁶, modificada por la Directiva N° 001-2017/TRI-INDECOPI, el proveedor denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con reembolsar a la parte denunciante el valor de la tasa administrativa pagada por concepto de presentación de denuncia, por un monto de S/ 36,00.
380. Sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, 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.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

381. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a 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.
382. En razón a lo expuesto, al haberse verificado la infracción cometida por el Colegio, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADA** la excepción de improcedencia por falta de legitimidad para obrar activa formulada por el **Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR**.

SEGUNDO: **PRECISAR** que la imputación de cargos efectuada contra el **Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR** referida a que el proveedor denunciado habría puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para

obtenido un pronunciamiento desfavorable. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

76.

DIRECTIVA 001-2015/TRI-INDECOPI, MODIFICADA POR DIRECTIVA 001-2017/TRI-INDECOPI.

Modificar los artículos 6.1 y 6.3 de la Directiva N° 001-2015/TRI-INDECOPI en los siguientes términos:

- 6.1 En los procedimientos administrativos seguidos ante los órganos resolutorios del Indecopi, califican como costas las tasas pagadas por el administrado solicitante con motivo de la interposición de una denuncia, así como los gastos que haya asumido dicho administrado para realizar actuaciones en el procedimiento, por ejemplo, los honorarios de peritos y/o profesionales expertos que hayan podido respaldar la actividad probatoria.
- La devolución de la tasa administrativa pagada para la interposición de una denuncia ante Indecopi no requiere de liquidación, por lo que debe efectuarse al amparo de la orden realizada en el acto firme al que se hace referencia en el numeral 1.1

ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes, será analizado como una presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dejando de lado el análisis por los artículos 18 y 19 del referido cuerpo normativo.

TERCERO: Declarar **INFUNDADA** la excepción de improcedencia por No Bis In Ídem formulada por el **Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR**.

CUARTO: Declarar **INFUNDADA** la solicitud de nulidad de la Resolución N° 1 del 2 de julio de 2024 y Resolución N° 8 del 30 de junio de 2025, formulada por los señores **Luisa Beatriz Sánchez** [REDACTED], **Ana María Bitar** [REDACTED] y **Elio Jordan** [REDACTED]

QUINTO: **DENEGAR** el pedido de denuncia maliciosa planteado por **Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR**.

SEXTO: Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por la **Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros** en contra del **Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR** por infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que el proveedor denunciado puso a disposición de los estudiantes de Middle School & High School material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos.

SEPTIMO: Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por la **Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros** en contra del **Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR** por infracción al artículo 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que el proveedor denunciado habría puesto a disposición de los estudiantes de Middle School & High School material bibliográfico que contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría su salud mental.

OCTAVO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros** en contra del **Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR** por infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Reglamento de Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, en tanto la Hoja del Libro de Reclamaciones Virtual del Colegio (<https://www.amersol.edu.pe/libro-reclamaciones>), no cumpliría con la información mínima consignada en el Anexo I del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones, toda vez que en la parte final de la hoja no se consigna lo siguiente:

- (i) “La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito precia para interponer una denuncia ante el INDECOPI”;
- (ii) “El proveedor debe dar respuesta al reclamo o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable”.

NOVENO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros** en contra del **Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR** por infracción al artículo 151 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 9 del Reglamento de Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, en tanto no ha quedado acreditado que el proveedor

denunciado no haya implementado correctamente el Aviso del Libro de Reclamaciones Virtual, haciendo alusión a que este se encontraba en otro idioma.

DÉCIMO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros** en contra de la señora **Luisa Beatriz Sánchez** [REDACTED] por presuntas infracciones al artículo 111 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con relación a los siguientes hechos: (i) habría puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes; (ii) habría puesto a disposición una hoja del Libro de Reclamaciones Virtual (<https://www.amersol.edu.pe/libro-reclamaciones>), que no cumpliría con la información mínima consignada en el Anexo I del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones; y, (iii) habría puesto a disposición un aviso del Libro de Reclamaciones Virtual que no se encontraría correctamente implementado, puesto que se encontraría en otro idioma.

DÉCIMO PRIMERO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros** en contra de la señora **Ana María Bitar** [REDACTED] por presuntas infracciones al artículo 111 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con relación a los siguientes hechos: (i) habría puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes; (ii) habría puesto a disposición una hoja del Libro de Reclamaciones Virtual (<https://www.amersol.edu.pe/libro-reclamaciones>), que no cumpliría con la información mínima consignada en el Anexo I del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones; y, (iii) habría puesto a disposición un aviso del Libro de Reclamaciones Virtual que no se encontraría correctamente implementado, puesto que se encontraría en otro idioma.

DÉCIMO SEGUNDO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros** en contra del señor **Elio Jordan** [REDACTED] por infracción al artículo 111 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a que este – en calidad de Director – actuó con dolo o culpa inexcusable respecto al hecho referido a que habría puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes.

DÉCIMO TERCERO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros** en contra del señor **Elio Jordan** [REDACTED] por presuntas infracciones al artículo 111 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con relación a que: (i) habría puesto a disposición una hoja del Libro de Reclamaciones Virtual (<https://www.amersol.edu.pe/libro-reclamaciones>), que no cumpliría con la información mínima consignada en el Anexo I del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones; y, (ii) habría puesto a disposición un aviso del Libro de Reclamaciones Virtual que no se encontraría correctamente implementado, puesto que se encontraría en otro idioma.

DÉCIMO CUARTO: **ORDENAR** a Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR como medidas correctivas lo siguiente:

Medidas correctivas reparadoras: Que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:

- (i) En un plazo de 48 horas, computadas a partir del día siguiente de computada la presente resolución, cumpla con suspender el procedimiento de préstamo de los libros materia de controversia, hasta que se proceda con la conformación de un comité;
- (ii) en un plazo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con evaluar los libros materia de controversia conforme a lo dispuesto en la Resolución Jefatural N° 000046-2025-BNP, Lineamiento Condiciones Básicas para la implementación y funcionamiento de las bibliotecas escolares, así como poner en conocimiento de los padres de familia de la comunidad educativa el resultado de dicha evaluación a efectos de que los mismos otorguen su aprobación de cada libro que ingrese a la biblioteca, luego de una evaluación previa.

Medidas correctivas complementarias: Que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con establecer un mecanismo de comunicación con los padres de familia, a efectos de que los mismos tomen conocimiento de la evaluación y selección de cada libro nuevo que ingrese a la biblioteca, con la finalidad de que otorguen su aprobación de cada libro que ingrese a la biblioteca.

DÉCIMO QUINTO: CARECE DE OBJETO ordenar una medida correctiva en contra del **Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR**, respecto a la solicitud vinculada a la correcta implementación del aviso del Libro de Reclamaciones Virtual.

DÉCIMO SEXTO: IMPONER al **Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR** una multa ascendente a **5,60** Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infringir el artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Cabe precisar que la multa interpuesta será rebajada en 25% si cancela el monto de ésta con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de esta, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁷⁷.

Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva (UEC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIR-COD-INDECOPI⁷⁸.

⁷⁷ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

⁷⁸ **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutorio respecto al registro y reporte de multas.
(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutorio debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

DÉCIMO SÉTIMO: IMPONER al Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR una multa ascendente a **20,43** Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infringir el artículo 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Cabe precisar que la multa interpuesta será rebajada en 25% si cancela el monto de ésta con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de esta, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁷⁹.

Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva (UEC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIR-COD-INDECOPI⁸⁰.

DÉCIMO OCTAVO: IMPONER al Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR una multa ascendente a **0,35** Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infringir el artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.

Cabe precisar que la multa interpuesta será rebajada en 25% si cancela el monto de ésta con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de esta, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁸¹.

Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva (UEC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza

⁷⁹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

⁸⁰ **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutorio respecto al registro y reporte de multas.

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutorio debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

⁸¹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIR-COD-INDECOPI⁸².

DÉCIMO NOVENO: IMPONER al señor **Elio Jordan** [REDACTED] una multa ascendente a **cinco (5)** Unidades Impositivas Tributarias.

El señor **Elio Jordan** [REDACTED] deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIR-COD-INDECOPI⁸³.

VIGÉSIMO: ORDENAR a **Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR** que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 6.1 de la Directiva N° 001-2015/TRI-INDECOPI, modificada por la Directiva N° 001-2017/TRI-INDECOPI, la suma de S/ 36,00, correspondiente a la tasa administrativa pagada por concepto de presentación de denuncia. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto como medida correctiva, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

VIGÉSIMO PRIMERO: DISPONER la inscripción de **Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR**, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁸⁴.

VIGÉSIMO SEGUNDO: INFORMAR a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de

⁸² **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutivo respecto al registro y reporte de multas.

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutivo debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

⁸³ **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutivo respecto al registro y reporte de multas.

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutivo debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

⁸⁴ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CEN
EXPEDIENTE N° 1001-2021



Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación⁸⁵, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación⁸⁶, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida⁸⁷.

Con la intervención de los Comisionados⁸⁸: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa⁸⁹, Sr. Jesús Edwin Maurate León y Sra. Silvia Magali Zavaleta Flores. Con voto en discordia de la Sra. Karina Rocío Montes Tapia.



Firmado digitalmente por CESPEDS
CORREA Eva Jesus FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 04.11.2025 07:21:13 -05:00

EVA JESÚS CÉSPEDS CORREA
Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF⁹⁰.

⁸⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS PRIMERA. –**

Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807 Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto: "Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)".

⁸⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

Artículo 218. Recursos administrativos. - 218.1 Los recursos administrativos son: (...) b) Recurso de apelación (...) 218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios.

⁸⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

Artículo 222.- Acto firme. - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

⁸⁸ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

⁸⁹ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

⁹⁰ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.



Voto en discordia de la Comisionada Karina Rocío Montes Tapia - Miembro de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 - en el procedimiento seguido por la Asociación Internacional de Consumidores y Usuarios de Seguros en contra de Instituto Educacional Franklin Delano Roosevelt – IFDR respecto a las infracciones al deber de idoneidad en servicios educativos y deber de seguridad

La Comisionada que suscribe el presente voto difiere de la decisión adoptada por el voto en mayoría respecto a la atribución de responsabilidad del Colegio por infracciones a los artículos 73 y 25 del Código.

Respecto a la presunta infracción referida a que el Colegio habría puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros.

1. El artículo 73 del Código regula que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.
2. De acuerdo con el referido artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.
3. De manera preliminar, se debe precisar que a efectos de realizar un análisis ordenado respecto a la controversia, se deberá evaluar -en primer lugar- el marco normativo que regula las disposiciones/obligaciones/estándares respecto a las bibliotecas, a efectos de verificar si existe alguna restricción o prohibición, siendo que, de no existir ello, se deberá evaluar las acciones que adoptadas/desplegadas por el Colegio, a fin de implementar los libros en su biblioteca.
4. De acuerdo con la Ley N° 31053, Ley que reconoce y fomenta el derecho a la lectura y promueve el libro (en adelante, la Ley de Fomento a la lectura), esta tiene como finalidad el poder reconocer y fomentar el derecho de las personas a la lectura y al acceso a los libros, dentro de un marco de inclusión y desarrollo humano. De igual forma, dicho cuerpo normativo ha establecido como uno de sus objetivos el fomento de desarrollo de librerías y bibliotecas escolares.
5. Dicha norma define a las bibliotecas escolares como *“un servicio de la educación escolar que se vale de colecciones bibliográficas y audiovisuales, con un espacio adecuado, un responsable y un plan de trabajo para garantizar el acceso libre de la comunidad educativa, en especial de alumnos y maestros, y se incorpora en forma permanente a la práctica docente”*.
6. De igual forma, la Resolución Directoral Nacional N° 234-2005-BNP, Normas para Bibliotecas Escolares (en adelante, Normas de Bibliotecas Escolares)¹, establecen – de igual forma– que estos espacios son centros de recursos educativos y dinámicos de aprendizaje, organizados centralizadamente e integrados de recursos bibliográficos puestos a disposición de la comunidad educativa para apoyar el proceso de enseñanza

¹ Cabe señalar que las referidas normas representan disposiciones que son por las instituciones educativas con relación a la infraestructura.

y acceso al conocimiento.

7. Por otro lado, el Decreto Supremo N° 015-2012-ED, Reglamento de la Ley N° 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares (en adelante, Reglamento de la Ley N° 29694) dispone que las bibliotecas de aula son *“un conjunto de materiales impresos que son apropiados para los estudiantes de un grado y que son puestos –de forma permanente– en el aula”*, los cuáles pueden incluir, entre otros, textos escolares y libros de consulta, obras literarias, entre otros.
8. Ahora bien, la Guía metodológica para facilitar la selección de textos escolares en instituciones educativas privadas, proveída por el Ministerio de Educación – MINEDU (en adelante, la Guía) define a los textos escolares (o textos de grado) como libros *“cuyo contenido presenta secuencias didácticas orientadas al logro de aprendizajes de los estudiantes, en correspondencia con lo establecido en el currículo para el grado escolar”*.
9. Cabe señalar que, de acuerdo a la Guía, los textos escolares deben evaluarse en atención a criterios pedagógicos, los cuáles son la descripción detallada de las características o rasgos fundamentales que debe cumplir un texto escolar, habiendo sido definidos por el Ministerio de Educación². Asimismo, se han establecido once (11) criterios para la evaluación de tales textos – diferenciados por grados académicos – siendo uno de ellos el alineamiento al currículo y con enfoque pedagógico³.
10. A efectos de un mejor entendimiento, el personal de la Secretaría Técnica presenta el siguiente cuadro que contiene una breve definición de los dos tipos de bibliotecas definidas por la normativa peruana, así como las disposiciones que deben aplicarse al material bibliográfico disponible en tales espacios:

Bibliotecas Escolares	Bibliotecas de Aula
<ul style="list-style-type: none">- Son un espacio de recursos educativos y dinámicos de aprendizaje, organizados centralizadamente e integrados de recursos bibliográficos puestos a disposición de la comunidad educativa para apoyar el proceso de enseñanza.- No hay norma que establezca alguna obligatoriedad respecto a los materiales que estas deban contener o su contenido, siendo las Normas de Bibliotecas Escolares un parámetro para la administración de bibliotecas.	<ul style="list-style-type: none">- Son definidas como un conjunto de materiales impresos que son apropiados para los estudiantes de un grado y que <u>son puestos – de forma permanente – en el aula.</u>- Comprende a los <u>textos escolares</u> o de grado, libros de consulta (enciclopedias, atlas, diccionarios) o de referencia, obras literarias, revistas, fascículos.- Los textos escolares deben ceñirse a los criterios establecidos en la Guía, así como a la Currícula Nacional.

11. De lo anterior, se desprende que el material bibliográfico obrante en las bibliotecas escolares –a diferencia de los textos incorporados en la malla curricular– no se encuentran sujetos los criterios establecidos en la Currícula Nacional, así como que su lectura no es obligatoria.

² Mediante Resolución Ministerial N° 304-2012-ED, Criterios Pedagógicos e Indicadores de calidad para la evaluación de textos escolares de educación primaria y secundaria, del 16 de agosto de 2012.

³ Dicho criterio establece que los contenidos y tratamiento pedagógico deben estar alineados con el Currículo Nacional y ser apropiados para el grado escolar y enfoque pedagógico del área curricular.

12. Ahora bien, de la revisión de la normativa vigente en materia educativa, resulta posible verificar que, dentro de las funciones del MINEDU, si bien se encuentra lo concerniente a la fiscalización, evaluación y actualización de la Currícula Nacional, así como de vigilar la calidad de los textos incluidos en la malla curricular, no resulta posible apreciar que este cuente con facultad alguna para fiscalizar el contenido de libros que no pertenezcan al listado de textos a estudiar durante el año académico.
13. Sin embargo, de las normas antes mencionadas, no se advierte que el Ministerio de Educación cuente con alguna facultad para fiscalizar los procesos de selección e implementación de libros de bibliotecas escolares, así como que se hubiese tipificado como infracción alguna conducta vinculada con el hecho denunciado por la Asociación.
14. En ese sentido, es posible evidenciar que no existe marco normativo que regule o brinde criterios de calificación respecto de los libros que se encuentren destinados a pertenecer en una biblioteca escolar, así como tampoco existe autoridad competente del sector educación que regule la implementación de libros en bibliotecas, así como que el presunto incumplimiento de algún precepto implique una infracción a la normativa sectorial.
15. Asimismo, la evaluación de la responsabilidad del proveedor desde la perspectiva del cumplimiento del deber de idoneidad debe efectuarse dentro del margen establecido por la normativa antes citada, pues una interpretación distinta, en donde se exija al administrado el cumplimiento de obligaciones que la propia norma no comprenda, implicaría exceder los límites que las propias disposiciones legales establecen.
16. Lo antes mencionado resulta relevante toda vez que, para determinar la existencia de presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor, se debe tener en cuenta que las denuncias son tramitadas en el marco de procedimientos administrativos sancionadores y, en mérito a dicha naturaleza, los mismos están sujetos a la observancia de los principios que rigen y guían el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, siendo uno de ellos el Principio del Tipicidad⁴.
17. Dicho esto, cabe precisar que la doctrina señala que la tipificación es una exigencia de la seguridad jurídica que se concreta en la predicción razonable de los efectos jurídicos de la conducta⁵.

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 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:
(...)

4. Tipicidad.- Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria. A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda. En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.

⁵ NIETO GARCÍA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. Tecnos 2da Edición Ampliada. Madrid 1994. pág. 293. *"La suficiencia de la tipificación es, en definitiva, una exigencia de la seguridad jurídica y se concreta, ya que no en la certeza absoluta, en la predicción razonable de las consecuencias jurídicas de la conducta (...) la tipificación es suficiente cuando consta en la norma una predeterminación inteligible de la infracción, sanción y de la correlación entre una y otra (...) La descripción rigurosa y perfecta de la infracción es, salvo excepciones, prácticamente imposible. El detallismo del tipo tiene su límite. Las exigencias maximalistas sólo conducen, por tanto, a la parálisis normativa o a la nulidad de buena parte de las disposiciones sancionadoras existentes o por dictar."*

18. Por lo mencionado, la comisionada que suscribe el presente voto considera que no resulta posible realizar un juicio de valor de los libros, pues ello implicaría determinar parámetros respecto a la idoneidad del contenido del material bibliográfico, aspecto meramente subjetivo; por lo que el análisis del presente caso debe encontrar sustento en las disposiciones normativas antes descritas, las cuales no contemplan una prohibición expresa para que los referidos libros formen parte de una biblioteca escolar.
19. Sin perjuicio de lo anterior, y pese a que no ha sido materia de controversia por parte de la Asociación cuáles fueron las medidas adoptadas por el Colegio para la implementación de los libros materia de denuncia, al igual que el voto en mayoría, se procederá a evaluar si cuentan con criterios que permitan identificar un procedimiento idóneo para la selección de libros en su biblioteca perteneciente a los grados Middle and High School, así como verificar las medidas adoptadas en la oportunidad en que los libros obrantes en tales bibliotecas se ponen a disposición de los estudiantes.
20. En el caso que nos ocupa, el cuestionamiento de la Asociación versa en que el proveedor denunciado puso a disposición de los estudiantes –a través de la biblioteca perteneciente al Middle School & High School– veintiún (21) libros cuyo contenido resultaría ser inadecuado, toda vez que estos serían de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros; siendo estos los siguientes:

LIBRO	AUTOR
All Boys aren't blue	George M. Johnson
The Perks of being a wallflower	Stephen Chbosky
Flamer	Mike Curato
The bluest eye	Tony Morrison
Me and Earl and the dying girl	Jesse Andrews
Sold	Patricia McCormick
Identical	Ellen Hopkins
Crank	Ellen Hopkins
Glass	Ellen Hopkins
Fallout	Ellen Hopkins
Impulse	Ellen Hopkins
Perfect	Ellen Hopkins
Squad	Maggie Tokuda-Hall
Felix Ever After	Kacen Callender
The pain eater	Beth Goobie
The way I used to be	Amber Smith
Cheer up! Love and pompoms	Crystal Frasier
Fun Home	Ellen Hopkins
Seen Gender	Iris Gottlieb
A court of mist and fury	Sarah J. Mass
Gender queer: A memoir	Maia Kobake

21. En ese orden de ideas, de la revisión del Acta de Inspección de fecha 21 de junio de 2024, se verifica que personal de la Secretaría Técnica dejó constancia que las bibliotecas son divididas en tres espacios independientes dentro de las instalaciones del Colegio, siendo que la biblioteca perteneciente al Middle School & High School cuenta con un edificio propio al cual pueden ingresar estudiantes pertenecientes a los grados antes mencionados, que es un equivalente al nivel secundaria.
22. Además, en el mencionado documento, el Colegio precisó que, para la recopilación de material bibliográfico, cada libro debe ser evaluado y revisado por la bibliotecaria certificada, quien, de acuerdo a los criterios de selección de libros – información

brindada a los padres de familia al momento de matricular a sus hijos – debe verificar que se cumpla con el estándar consignado, siendo que, de no superar el mismo, el libro no se adquiere.

23. De igual forma, en dicho documento se dejó constancia el rol de participación de la comunidad que conforma la institución educativa, toda vez que los padres y estudiantes también pueden formular sugerencias de libros para su incorporación a la biblioteca; no obstante, ello no implica que exista una exoneración de revisión y cumplimiento de criterios, pues los mismos igual deben ser revisados por la bibliotecaria especializada.
24. Por otra parte, a través del Acta de Inspección, se dejó constancia de que la institución educativa – a través del usuario del propio estudiante – permite a los padres de familia visualizar los libros que sus hijos retiran de la biblioteca, y que, de no desear que algún libro en específico esté al alcance de sus hijos, pueden solicitar que el Colegio restrinja el préstamo del material bibliográfico al menor.
25. Ahora bien, obra en autos el protocolo utilizado por el Colegio para la selección y evaluación de libros – el cual es presentado a los padres de familia a través del Policy Manual – en el cual se precisa que, para la recopilación de material bibliográfico, se deben recurrir a páginas web profesionales y críticas de medios respecto al contenido de los libros, y luego de ello, verificar que los mismos cumpla criterios tales como: apoyar la diversidad de lenguas maternas de la comunidad estudiantil, que refleje aspectos de la diversidad y permita una perspectiva balanceada de diversos puntos de vista.
26. En lo que respecta al retiro de libros, la institución educativa – a través del mencionado protocolo – señaló que, mediante la página web se puede visualizar la disponibilidad de los libros en la biblioteca, pero que estos solo pueden ser retirados de forma física, y luego de escogido el libro, se deben acercar al mostrador para verificar si es que no tiene alguna restricción planteada por sus padres, y de acreditar que no hay impedimento de entregarlo, se le permite retirar el mismo para su lectura y se registra ello en la plataforma de préstamos del sistema de bibliotecas.
27. Asimismo, dicho documento también contempla el supuesto en que un padre de familia no se encuentre de acuerdo con el contenido del material bibliográfico obrante, siendo que, en tal escenario, puede cuestionar el mismo a través de un recurso de reconsideración, que puede ser presentado de manera formal (a través de un escrito dirigido a Dirección) o informal (una reunión con el Director), siendo que la respuesta se le pondría en su conocimiento.
28. Como se puede evidenciar, el Colegio mantiene políticas abiertas respecto a la disponibilidad de libros en la biblioteca según la categoría a la que corresponda, como es el caso de la denominada Middle School & High School, así como que los padres y estudiantes pueden brindar sugerencias de material bibliográfico; no obstante, para que un libro pueda ser incorporado en la biblioteca, debe ser revisado y evaluado por la bibliotecaria de la institución, quien cuenta con la instrucción correspondiente para ello. Cabe precisar que es la bibliotecaria quien, de acuerdo con el pedido del alumno, padre o profesor, evalúa el requerimiento y entrega al alumno el libro para su lectura.
29. Aunado a ello, resulta oportuno precisar que los libros observados por la Asociación responden a literatura juvenil que fue escrita por autores reconocidos a nivel mundial, como por ejemplo, la escritora Toni Morrison (The Bluest Eye), quien, a través de sus libros aborda controversias propios de la cultura afroamericana y fue premiada con el

Premio Pulitzer en 1988 y el Premio Nobel de Literatura en 1993.

30. Entonces, aunque la Asociación cuestionó el contenido de veintiún (21) libros ubicados en la biblioteca de los grados Middle School & High School (equivalentes al nivel secundaria); lo cierto es que se ha evidenciado que la institución educativa estableció un protocolo para seleccionar su material y distribuirlos en sus tres bibliotecas (proceso que atravesaron los libros controvertidos).
31. Así, no se verifica alguna exigencia por parte de las disposiciones legales o los términos y condiciones ofrecidos por el proveedor (a diferencia de lo sostenido por el voto en mayoría) respecto a que sea obligatorio que los padres de familia se vean involucrados en el proceso de selección e implementación de los textos en la biblioteca.
32. Asimismo, se tiene que, el proceso de selección del material bibliográfico ya es informado a los padres de familia a través del Policy Manual, siendo que mediante dicho documento se les precisa los criterios bajo los cuales el material bibliográfico es escogido, así como los mecanismos a los cuales pueden acudir en caso no se encuentren de acuerdo con alguno de los tópicos que estos aborden.
33. Sin perjuicio de lo anterior, resulta oportuno precisar que, la Asociación se encontraba en mejor posición para acreditar sus alegaciones, presentando algún informe emitido por un docente o psicólogo infantil que permitiese determinar que la potencial exposición de jóvenes entre 12 a 18 a contenido como el cuestionado podría poner en riesgo su salud mental; sin embargo, no cumplió con ello.
34. Aunque obra en autos un correo electrónico de una madre de familia, en la cual cuestionaría el contenido de un libro ubicado en la biblioteca de los grados Middle School & High School (grado académico al cual se incorporaría su hijo a mediados del año 2025); corresponde indicar que se le informó – por el mismo canal – sobre las políticas de restricción de material, a efectos de que su hijo no tenga acceso a los mismos cuando curse dicho grado.
35. Por otra parte, a través de sus observaciones al Informe Final de Instrucción, el Colegio señaló que no podía pasar desapercibido que los libros disponibles en la biblioteca del Colegio presentaban advertencias editoriales expresas tales como “Forbidden under 18”, siendo que un ejemplo de ello serían los resultados de la plataforma BookLooks Review Rating, en donde la mayoría de los libros estarían catalogados con la escala más gravosa.
36. Con relación a dicho argumento, corresponde precisar que la escala a la cual hace referencia la Asociación es una plataforma creada por una organización sin fines de lucro que busca brindar una guía para padres de familia; sin embargo, esta se trata de una página particular y no pertenece a alguna autoridad gubernamental o especializada en la materia, ello a efectos de poder concluir la especialidad con la que cuentan para clasificar los libros (tomando en cuenta la escala que informan).
37. Asimismo, respecto a las alegaciones referidas a que la sola puesta a disposición de los libros ya involucra una afectación al deber de idoneidad y que la institución educativa debería garantizar que estos sean adecuados para menores; corresponde precisar que, como se mencionó líneas arriba, el proveedor cuenta con criterios para seleccionar dicho material bibliográfico para la biblioteca del grado secundaria.
38. Finalmente, esta instancia considera oportuno mencionar que, si bien obra un informe

emitido por la UGEL N° 6, en donde esta dejó constancia de la existencia de los libros en cuestión por un periodo aproximado de seis años (2018-2024); ello no implica que la autoridad antes mencionada hubiese concluido alguna infracción atribuible a la institución educativa.

39. En conclusión, en la medida en que no ha quedado evidenciado que la institución educativa hubiese incurrido en una infracción al deber de idoneidad en materia educativa, no resulta posible atribuirle responsabilidad.
40. Por todo lo expuesto, corresponde declarar **infundada** la denuncia interpuesta por la Asociación en contra del Colegio por presunta infracción al literal f) del numeral 58.1 del artículo 58 del Código.

Sobre el deber general de seguridad

41. El artículo 25 del Código⁶ establece que los productos o servicios ofertados, no deben conllevar -en condiciones de uso normal o previsible- riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
42. Al respecto, la Sala ha resaltado que el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25 del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.
43. En ese sentido, para la imputación de esta disposición legal, no debe tomarse en cuenta si el bien o servicio es, por sí mismo de carácter peligroso, sino estar en la capacidad de advertir que, ante la falta de diligencia por parte del proveedor, el bien o servicio ofrecido pueda llevar un riesgo mayor al razonablemente asumido en un contexto regular y previsible.

Respecto a que el Colegio habría puesto a disposición material bibliográfico con contenido totalmente inadecuado para ellos, pues contendrían temas de índole sexual, abuso de sustancias, entre otros, lo cual afectaría la salud mental de los estudiantes

44. Previo al desarrollo del presente extremo, es preciso traer a colación lo señalado por la Sala respecto al deber general de seguridad:

"14. Cabe destacar que todo producto, en sentido lato, puede involucrar un cierto nivel de riesgo o peligro, aunque la mayor parte de veces ello no se vincule a su naturaleza intrínseca, sino a la manera individual en que es empleado: el papel tiene el riesgo de incendiarse; un cuchillo, de cortar a quien lo utilice; un artefacto puede ocasionar un corto circuito; un automóvil puede sufrir un accidente o un avión estrellarse.

15. En ese orden de ideas, dentro del funcionamiento regular del mercado, la propia regulación estatal permite la producción, comercialización y prestación de distintos bienes y servicios que, aun cuando puedan conllevar un riesgo, este es interiorizado y asumido, pues los beneficios de su operación pueden ser mayores que las externalidades negativas generadas por su actividad en el mercado.

*16. Partiendo de dicha premisa, el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código, no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, **sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un***

⁶ **Artículo 25.- Deber general de seguridad**

Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.

producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores." (sic) (subrayo nuestro)

45. De los actuados, se desprende que la Asociación cuestionó que el Colegio puso a disposición de los estudiantes veintiún (21) libros cuyo contenido pondría en riesgo su salud mental, puesto que los mismos abordan temáticas de índole sexual, abuso de sustancias, violencia, entre otros.
46. Como se ha señalado en el acápite anterior, se advirtió que no obra legislación nacional que imponga algún parámetro u disposición a las instituciones privadas respecto al contenido de los libros que deben contener sus bibliotecas, quedando la evaluación y selección de dicho material a discrecionalidad de los colegios.
47. Asimismo, se ha evidenciado que el Colegio implementó un protocolo para la evaluación y selección de los libros que se incorporan a sus bibliotecas, siendo uno de los criterios establecidos que el material bibliográfico a elegir debe reflejar distintos aspectos de la diversidad en la sociedad, con el fin de fomentar la comprensión y tolerancia.
48. Dicho ello, la Asociación no ha cumplido con demostrar – de forma fehaciente – que los libros cuestionados serían inadecuados para los estudiantes del nivel secundaria, por lo que se concluyó que la institución educativa no incurrió en una infracción y tampoco se ha podido verificar que estos pueden causar un daño a la salud mental de los alumnos.
49. Ahora bien, en la medida en que la Asociación alegó que los materiales bibliográficos puestos a disposición de los estudiantes podrían dañar su salud mental de los alumnos, correspondía a esta acreditar – a través de medios de prueba técnicos y objetivos – que la lectura de cualquiera de los libros de la lista habría ocasionado tales consecuencias, a efectos de poder determinar la responsabilidad del Colegio; sin embargo, ello no ha ocurrido.
50. Por otra parte, respecto a los alegatos referidos a que el artículo 25 no exige un daño real y clínicamente probado, sino uno potencial, por lo que la sola disponibilidad de los libros cuestionados ya constituye un riesgo previsible que el Colegio debió prevenir, pues en este recae la responsabilidad, y no en los padres o estudiantes; corresponde señalar que, de la revisión de los medios probatorios, no obra documento alguno que permita concluir – de forma fehaciente – que el material bibliográfico resulta ser un potencial riesgo para la salud mental de los estudiantes, ello a fin de poder verificar el riesgo alegado y como el mismo podría manifestarse en los estudiantes.
51. Finalmente, respecto a que la carga de la prueba no debería ser asumida por la Asociación, pues era responsabilidad del Colegio acreditar que los materiales bibliográficos son aptos para obrar en las bibliotecas; corresponde indicar que, de acuerdo al artículo 104 del Código, quien alega el hecho debe acreditar el mismo; por lo que resulta razonable exigir que la parte denunciante acredite sus alegatos.
52. En conclusión, en la medida en que no ha quedado evidenciado que la institución educativa hubiese incurrido en una infracción al deber de seguridad, para la comisionada que suscribe el presente voto no resulta posible atribuirle responsabilidad.
53. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundada** la denuncia en este extremo por infracción al artículo 25 del Código.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 479-2024/CU



54. Finalmente, en vista de que no se evidencia la comisión de infracciones por parte del Colegio a los artículos 73 y 25 del Código, los extremos en los cuales se evaluó la responsabilidad de los señores Sánchez [REDACTED] y Jordan deben ser declarados – de igual forma – infundados.

Firmado digitalmente por MONTES
TAPIA Karina Rocío FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.11.2025 09:16:44 -05:00

KARINA ROCÍO MONTES TAPIA
Comisionada

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF⁷.

⁷ REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM

Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita