



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

RESOLUCIÓN 006-2026/ILN-CPC

AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE (COMISIÓN)
DENUNCIANTE : [REDACTED]
DENUNCIADO : [REDACTED] A
MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
PAGO DE COSTAS Y COSTOS
INSCRIPCIÓN AL RIS
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

SANCIÓN:

- **Multa de 0.99 UIT, por infracción al artículo 73 del Código.**
- **Multa de 1 UIT, por infracción al artículo 73 del Código.**
- **Multa de 1 UIT, por infracción al artículo 73 del Código.**
- **Multa de 2.01 UIT, por infracción al artículo 73 del Código.**
- **Multa de 2.01 UIT, por infracción al artículo 24.1 del Código.**

Los Olivos, 9 de enero de 2026

ANTECEDENTES

1. Por Resolución 1 del 18 de diciembre de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra la señora Palacios, en los siguientes términos:

«PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 5 de junio de 2024, presentada por la señora Nicole Marina Huamán Cabezas contra Patricia Elizabeth Palacios Peña, por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto:

- (i) La señora [REDACTED], propietaria de la [REDACTED], no habría brindado las medidas pertinentes a fin de brindar auxilio inmediato a favor del menor hijo de la señora [REDACTED] (alumno del nivel inicial 3 años), luego de que este sufriera un accidente el 3 de abril de 2024, el cual le provocó una "contusión" en la parte superior derecha de la frente; lo que constituye una presunta infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (ii) La señora [REDACTED], propietaria de [REDACTED], no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes a fin de evitar que el menor hijo de la señora [REDACTED] (alumno del nivel inicial 3 años), sufriera un accidente el 3 de abril de 2024, el cual le provocó una "contusión" en la parte superior derecha de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

la frente; lo que constituye una presunta infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- (iii) La señora [REDACTED] propietaria de la [REDACTED], habría brindado a la señora [REDACTED] Cabezas un servicio educativo carente de idoneidad, en tanto:
- Personal del denunciado no habría informado oportunamente a la denunciante sobre la ocurrencia del accidente que sufrió el menor de [REDACTED] (alumno del nivel inicial 3 años), el 3 de abril de 2024.
 - Personal del denunciado habría manifestado una actitud esquivada, prepotente y descortés hacia la denunciante, cuando esta última solicitó información referente al accidente que sufrió el menor de [REDACTED] (alumno del nivel inicial 3 años), el 3 de abril de 2024.
 - Personal del denunciado habría incurrido en imprecisiones y/o ambigüedades al momento de informar a la denunciante los hechos que provocaron el accidente que sufrió el menor hijo de [REDACTED] (alumno del nivel inicial 3 años), el 3 de abril de 2024.
 - Personal del denunciado habría manifestado una conducta inadecuada y de soberbia, al momento en que la denunciante solicitó el acceso a las cámaras de vigilancia del centro educativo.
 - Personal del denunciado habría brindado una atención inadecuada a la denunciante, al indicarle que la “iba a demandar por daños y perjuicios asegurando que mi menor hijo no se había accidentado en horario de clases ni en su centro educativo”, faltándole el respeto con tono prepotente y descortés.
 - No habría brindado las disculpas del caso a la denunciante mediante carta, incumpliendo lo ofrecido.
 - No contaría con personal auxiliar asignado a cada aula de clases, sino, solo dos (2) auxiliares asignados para todo el centro educativo.
 - Personal del denunciado habría desplegado una actitud evasiva, prepotente y descortés hacia la denunciante, propinando excusas, con la intención de no hacer entrega de las cámaras de vigilancia a la denunciante.
 - No habría implementado el Libro de Incidencias.

Lo que constituyen presuntas infracciones al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- (iv) La señora [REDACTED] propietaria de la [REDACTED], no habría brindado de forma oportuna a la señora Nicole [REDACTED] acceso a los videos de vigilancia del centro educativo, pese a que la denunciante lo solicitó; lo que constituye una presunta infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (v) Personal de la señora [REDACTED] propietaria de [REDACTED] habría negado a la señora [REDACTED] Cabezas el acceso a los videos de vigilancia, bajo el argumento de que “la persona encargada no les contestaba el teléfono y que el personal disponible no tenía el conocimiento para reproducir los videos”; lo que constituye una presunta infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (vi) La señora [REDACTED], propietaria de la [REDACTED] no habría brindado respuesta a los dos (2) reclamos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

formulados por la señora [REDACTED] el 9 de abril de 2024; lo que constituye una presunta infracción al artículo 24.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

2. El 6 de enero de 2025, la señora Palacios presentó sus descargos, señalando lo siguiente:
 - (i) Que la versión presentada por la señora Huamán no se ajusta a la verdad, pues se brindó todas las facilidades solicitadas, lo cual consta en el libro de reclamaciones. Además, que en presencia de la madre se revisaron los videos donde se observa que ocurrió un accidente leve durante un juego entre compañeros y con un juguete utilizado de manera casual.
 - (ii) Que no podía entregar copias de los videos porque ello vulneraría la privacidad de los demás estudiantes que aparecen en las imágenes. Asimismo, afirma que la madre nunca expresó intención de presentar una queja ante otra entidad, por lo que la institución se sorprendió al recibir la notificación tiempo después, sin haber contado con margen suficiente para preparar sus descargos.
 - (iii) Finalmente, indican que el menor dejó de asistir al colegio desde setiembre sin comunicación previa y que, hasta ese momento, no se había manifestado ninguna otra molestia sobre lo ocurrido.

Informe Final de Instrucción

3. Por Resolución 3 del 12 de diciembre de 2025, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción 717-2025/ILN-CPC de fecha 11 de diciembre de 2025 y les otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de observaciones.
4. Respecto a este punto, la señora [REDACTED] no presentaron observaciones a la recomendación de la Secretaría Técnica.

ANÁLISIS

CUESTIONES PREVIAS

Sobre la subsunción de imputaciones

5. Del escrito de denuncia se advierte que la señora manifestó que, el 3 de abril de 2024, su menor hijo sufrió una contusión en la frente mientras se encontraba en el centro educativo; no obstante, no fue informada oportunamente del incidente, tomando conocimiento del mismo recién al asearlo en su domicilio. Tras comunicarse por WhatsApp con la docente, indicó que recibió respuestas evasivas. Al día siguiente acudió al colegio, donde le informaron que la lesión habría sido provocada por un "lego" lanzado por un compañero durante un juego; sin embargo, las imprecisiones en las versiones brindadas por el personal le generaron desconfianza, motivo por el cual solicitó acceder a los videos de las cámaras de vigilancia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

6. Con relación a ello, la Secretaría Técnica imputó como presuntas conductas infractoras que:

(i) *La señora Patricia [REDACTED], propietaria de la [REDACTED] [REDACTED]”, no habría brindado las medidas pertinentes a fin de brindar auxilio inmediato a favor del menor hijo de la señora [REDACTED] de iniciales G.G.H. (alumno del nivel inicial 3 años), luego de que este sufriera un accidente el 3 de abril de 2024, el cual le provocó una “contusión” en la parte superior derecha de la frente; lo que constituye una presunta infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

(...)

(iii) *La señora señora [REDACTED], propietaria de la “I.E.P. [REDACTED] a brindado a la señora [REDACTED] Cabezas un servicio educativo carente de idoneidad, en tanto:*

- *Personal del denunciado no habría informado oportunamente a la denunciante sobre la ocurrencia del accidente que sufrió el menor de iniciales G.G.H. (alumno del nivel inicial 3 años), el 3 de abril de 2024.*
- *Personal del denunciado habría incurrido en imprecisiones y/o ambigüedades al momento de informar a la denunciante los hechos que provocaron el accidente que sufrió el menor hijo de iniciales G.G.H. (alumno del nivel inicial 3 años), el 3 de abril de 2024.*

(...)

7. Dicho esto, se tiene que además, un requisito de validez de un acto administrativo se encuentra estrechamente relacionado al seguimiento de los procedimientos conforme han sido formulados previamente, esto incluyendo la formulación de los cargos; tal acto constituye un trámite esencial del procedimiento sancionador, por cuanto permite a la entidad administrativa determinar los puntos controvertidos que serán materia de análisis en el procedimiento, asimismo, permite al administrado informarse de los hechos imputados y su calificación como ilícitos.

8. En esa línea, el artículo 252° numeral 3 de la norma en mención, dispone que, para el ejercicio de la potestad sancionadora, se debe cumplir con notificar a los administrados los hechos imputados a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos constituirían, la expresión de las sanciones que, de ser el caso, se podrían imponer, la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia¹. Por su parte, el artículo 154° de dicho cuerpo

¹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. DECRETO SUPREMO 006-2017-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: (...) 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

legal dispone que, la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia².

9. Del detalle precedente, se advierte que las imputaciones formuladas (i) y (iii) referida a la información sobre el accidente del 3 de abril de 2024, aunque fueron descritas de manera independiente, se refieren al mismo hecho y guardan relación directa con las medidas que todo centro educativo debe adoptar ante un incidente que comprometa la integridad de un estudiante, como la atención inmediata, la comunicación a la familia de forma oportuna exenta de imprecisiones o ambigüedades. En consecuencia, ambas imputaciones inciden sobre el mismo deber de idoneidad previsto en el artículo 73 del Código, por lo que corresponde analizarlas de manera conjunta al tratarse de obligaciones conexas derivadas de un mismo evento.
10. En esa medida, corresponde analizar dichas imputaciones de manera integrada dentro de una sola infracción al artículo 73 del Código, evitando una fragmentación innecesaria. Razón por la cual, corresponde subsumir las infracciones denunciadas y descritas previamente y analizarla en el siguiente sentido:

- (i) *La señora [REDACTED], propietaria de la "[REDACTED] no habría adoptado las medidas pertinentes para brindar auxilio inmediato al menor G.G.H. (alumno de inicial 3 años) tras el accidente ocurrido el 3 de abril de 2024, que le ocasionó una contusión en la parte superior derecha de la frente. Asimismo, personal del centro educativo no habría informado oportunamente a la madre del menor sobre la ocurrencia del accidente y, al momento de comunicar los hechos, habría incurrido en imprecisiones o ambigüedades respecto a las circunstancias que originaron la lesión. Tales hechos constituirían una presunta infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

Sobre el deber de idoneidad en servicios educativos

11. El artículo 73 del Código³ establece que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia. De acuerdo con el referido

² TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 156°. Impulso del procedimiento. La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 73. - Idoneidad en productos y servicios educativos. – El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa de la materia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

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.

12. De otro lado, el artículo 13 de la Constitución Política del Perú establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana⁴. Asimismo, el artículo 14 de la referida normativa precisa que la educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física y el trabajo y fomenta la solidaridad⁵.
13. Respecto a las medidas que deben de adoptar los centros educativos para la atención de accidentes, el Ministerio de Educación – Minedu viene difundiendo la “*Guía para la elaboración del reglamento interno de las instituciones educativas de educación básica*” (“Guía para la Elaboración del Reglamento Interno”)⁶, en cuyo apartado denominado “*Mecanismos de actuación ante accidentes dentro de la IE*” dispone que los centros educativos deben de diseñar un protocolo de atención de accidentes, el cual debe ser incorporado en el contenido del Reglamento Interno.
14. Siendo así, la referida “Guía para la Elaboración del Reglamento Interno” sugiere el cumplimiento de las siguientes acciones para la atención de accidentes dentro del centro educativo:
 - a) Identificar el nivel de urgencia del accidente. Indagar sobre lo ocurrido y evaluar la urgencia y/o gravedad del incidente.
 - b) Comunicar el accidente a personal responsable. Informar al responsable de la atención a esta clase de urgencias, a fin de contarse con mayor apoyo.
 - c) Comunicarse con un centro de atención médica. Una vez evaluado el caso y el grado de urgencia, es importante comunicarse con el centro médico, bien para coordinar la recepción del caso, o bien para recibir indicaciones profesionales de salud para una atención adecuada.
 - d) Comunicar lo sucedido a la familia. Se debe contactar de forma inmediata con la familia del estudiante, a fin de contar con más información para la atención del caso. Es importante comunicarse con la familia luego de cada paso y medida adoptada.

⁴ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**

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

⁵ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**

Artículo 14. - La educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física y el deporte. Prepara para la vida y el trabajo y fomenta la solidaridad. Es deber del Estado promover el desarrollo científico y tecnológico del país. La formación ética y cívica y la enseñanza de la Constitución y de los derechos humanos son obligatorias en todo el proceso educativo civil o militar. La educación religiosa se imparte con respeto a la libertad de las conciencias. La enseñanza se imparte, en todos sus niveles, con sujeción a los principios constitucionales y a los fines de la correspondiente institución educativa. Los medios de comunicación social deben colaborar con el Estado en la educación y en la formación moral y cultural.

⁶ Guía publicada en el año 2020: <https://directivos.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2020/07/Gu%C3%ADa-para-la-elaboraci%C3%B3n-del-RI.pdf>

Guía publicada en el año 2023: <https://directivos.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2023/01/Gu%C3%ADa-Reglamento-Interno.pdf>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

- e) De ser necesario, ofrecer atención de primeros auxilios. Algún personal del centro educativo que haya recibido capacitación puede ofrecer atención de primeros auxilios.
- f) De ser necesario, trasladar al estudiante a un centro médico. Dependiendo de la gravedad de la situación, se llevará al estudiante al centro de salud más cerca, siguiendo las indicaciones de personal médico.
- g) Incluir el accidente en el libro de registro de incidentes. Una vez que el estudiante reciba atención del centro educativo o en el centro médico, se deberá incluir el caso en el registro de incidencias. Para tales efectos, se deberá incluir copia de los informes emitidos por el centro médico, u otras instituciones que ofrezca la ayuda y/o apoyo (policía, bomberos, entre otros); ello sustentará el correcto actuar del centro educativo en caso de emergencias.
- h) Atención de la emergencia con el resto de la comunidad educativa. En caso la emergencia o accidente menor pueda impactar enormemente en el clima escolar y el servicio educativo, deberá hablarse sobre lo ocurrido con otros estudiantes y docentes; ello, sin perjuicio a mantener la confidencialidad necesaria, siendo clave que la comunidad sepa que la institución educativa actúa en búsqueda de la protección de todos sus integrantes. Debe comunicarse lo ocurrido y las medidas tomadas, a fin de generar un ambiente de seguridad dentro de la institución educativa.

Análisis del caso en concreto

Sobre las medidas de auxilio

15. La señora [REDACTED] denunció a la señora [REDACTED], indicando que el 3 de abril de 2024, mientras su menor hijo se encontraba en las instalaciones del centro educativo, sufrió un accidente que le provocó una contusión en la parte superior derecha de la frente. Asimismo, señaló que, tras revisar el video correspondiente, advirtió que el hecho ocurrió aproximadamente a las 10:55 a.m. y que, pese a ello, ningún docente o miembro del personal del centro educativo brindó auxilio inmediato al menor.
16. En sus descargos, la señora [REDACTED] manifestó que se brindó todas las facilidades solicitadas por la señora Huamán respecto a las cámaras de video, lo cual consta en el libro de reclamaciones. Además, que en presencia de la madre se revisaron los videos donde se observa que ocurrió un accidente leve durante un juego entre compañeros y con un juguete utilizado de manera casual.
17. En este punto, es importante mencionar que la *Guía para la Elaboración del Reglamento Interno de las Instituciones Educativas*, emitida por el Ministerio de Educación, establece lineamientos específicos que deben incorporarse en los protocolos institucionales. Dicha guía dispone, **evaluar la gravedad del accidente, brindar atención de primeros auxilios, informar de inmediato a la familia, registrar el incidente en el libro de incidencias**, entre otros aspectos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

18. En tal sentido, de la revisión integral de los actuados, se advierte que la señora Palacios reconoce la existencia del accidente ocurrido el 3 de abril de 2024, tanto en el libro de incidencias como en su propio escrito de descargos, en el cual afirma que el menor sufrió un leve accidente mientras jugaba con otro estudiante. En tal sentido, la ocurrencia del accidente no constituye un punto controvertido en el presente procedimiento.
19. Ahora bien, dado que la imputación formulada recae sobre un hecho negativo, esto es, que la institución educativa no habría brindado auxilio inmediato al menor luego del accidente, corresponde trasladar la carga de la prueba a la señora [REDACTED] dado que es quien se encuentra en posición idónea para acreditar la realización del acto que se le atribuye (auxilio, atención oportuna, activación de protocolo, entre otros).
20. En el presente caso, si bien la señora [REDACTED] reconoce la ocurrencia del accidente, no ha acreditado haber adoptado medidas mínimas de auxilio compatibles con la edad del menor (3 años) ni con el estándar de diligencia exigible a un servicio educativo. El registro manuscrito presentado se limita a señalar que el niño “tropezó” y presentó un “pequeño enrojecimiento”, añadiendo que “se avisó al padre de familia”; sin embargo, ello no acredita la realización de alguna acción concreta de atención al menor afectado.
21. Asimismo, la señora [REDACTED] no acreditó haber informado oportunamente a la madre/ padre o responsable del menor sobre el accidente ocurrido. Si bien presentó un registro manuscrito donde se consigna que “se avisó al padre de familia”, ello no se encuentra respaldado por medio probatorio alguno (captura de mensaje, llamada registrada, comunicación formal o evidencia equivalente) que permita corroborar la veracidad de dicha comunicación.
22. Esta omisión evidencia una respuesta no adecuada frente al incidente ocurrido, defraudando las expectativas que un consumidor esperaría tener respecto a las medidas que tendría que adoptar un centro educativo antes los incidentes ocurridos dentro de su institución. Ante un incidente de esta naturaleza, era razonable esperar la adopción de acciones básicas de primeros auxilios, una valoración inicial del estado del menor, así como una comunicación inmediata mediante un canal verificable con los padres o responsables. La ausencia de estas actuaciones refuerza la conclusión de que la institución no actuó con el estándar mínimo de atención que la situación requería.
23. Por otro lado, de las conversaciones de WhatsApp aportadas por la denunciante se advierten versiones contradictorias respecto de los hechos que originaron la lesión del menor. Mientras que en el registro manuscrito se indicó que el niño se raspó la frente tras tropezar, posteriormente la docente afirmó que el menor “no se había golpeado durante la mañana”, que se encontraba “normal” o que la contusión habría sido causada por un juguete lanzado por un compañero.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

24. Estas explicaciones imprecisas e inconsistentes no solo impidieron esclarecer lo ocurrido, sino que generaron confusión y menoscabaron la confianza de la madre en la información brindada por el centro educativo. La claridad, veracidad y uniformidad de la información forman parte del estándar de idoneidad exigible a los servicios educativos; en consecuencia, esta conducta configura una prestación no idónea.
25. En consecuencia, aun tratándose de una lesión leve, la señora [REDACTED] tenía el deber de brindar asistencia inmediata al menor, mantener una adecuada vigilancia posterior al incidente y comunicar oportunamente sin inconsistencias los hechos a sus padres o responsables. Al no haber acreditado la realización de tales acciones se advierte que incurrió en una afectación del deber de idoneidad.
26. Por tanto, corresponde declarar fundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra la señora [REDACTED], por presunta infracción del artículo 73 del Código, referido al hecho de que no habría adoptado las medidas pertinentes para brindar auxilio inmediato al menor G.G.H. (alumno de inicial 3 años) tras el accidente ocurrido el 3 de abril de 2024, que le ocasionó una contusión en la parte superior derecha de la frente. Asimismo, personal del centro educativo no habría informado oportunamente a la madre del menor sobre la ocurrencia del accidente y, al momento de comunicar los hechos, habría incurrido en imprecisiones o ambigüedades respecto a las circunstancias que originaron la lesión.

Sobre las medidas de seguridad para la prevención de accidentes

27. La señora Huamán denunció que su menor hijo sufrió un accidente el 3 de abril de 2024 dentro de la "I.E.P. [REDACTED]", el cual le ocasionó una contusión en la frente. En atención a ello, cuestionó que el centro educativo no hubiera adoptado medidas de seguridad adecuadas para prevenir este tipo de incidentes.
28. En ese sentido, la Secretaria Técnica ha imputado como una presunta infracción al artículo 73 del Código, el hecho de que la señora Palacios propietaria de la [REDACTED], no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes a fin de evitar que el menor hijo de la señora [REDACTED], de iniciales G.G.H. (alumno del nivel inicial 3 años), sufriera un accidente el 3 de abril de 2024, el cual le provocó una "contusión" en la parte superior derecha de la frente.
29. Al respecto, la imputación sobre la presunta falta de medidas de seguridad, debe señalarse que esta se sustenta en un hecho negativo, es decir, la omisión del proveedor de implementar condiciones adecuadas para evitar el accidente ocurrido el 3 de abril de 2024. En ese sentido, la carga de la prueba recae en el proveedor, por ser quien se encuentra en mejor posición para acreditar la existencia de las medidas preventivas adoptadas y, con ello, desvirtuar la imputación formulada.
30. Dicho ello, se advierte que la señora [REDACTED] se limitó únicamente a señalar que se brindaron todas las facilidades solicitadas por la señora [REDACTED] respecto al acceso



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

a las cámaras de video, en las cuales se observó que ocurrió un accidente leve durante un juego entre compañeros, utilizando un juguete de manera casual. No obstante, no presentó ningún medio probatorio que permita acreditar la existencia de medidas de seguridad implementadas para prevenir posibles accidentes.

31. Entre los medios probatorios ofrecidos por la denunciante se encuentra el video del sistema de vigilancia correspondiente al día de los hechos. Al respecto, se aprecia que el accidente ocurrió mientras el menor corría y jugaba con otra estudiante en un área con piso de grass sintético, material empleado comúnmente en espacios destinados a actividades lúdicas infantiles debido a su capacidad de amortiguación. La caída se produce de manera repentina durante el juego entre los menores, sin que se identifique la intervención de factores externos que incrementen el riesgo. Asimismo, no se observan estructuras peligrosas, irregularidades del terreno, objetos contundentes, huecos, bordes filosos ni otras condiciones que puedan considerarse riesgosas o inadecuadas para la actividad realizada.
32. En tal sentido, el medio probatorio presentado no permite concluir que el proveedor de alguna manera hubiera incrementado el riesgo dentro del marco del servicio educativo. Ello difiere de los supuestos en los que se configura responsabilidad del proveedor, los cuales suelen estar asociados a condiciones objetivamente peligrosas, defectos estructurales o ausencia de elementos mínimos de protección, situaciones que no se advierten en el presente caso.
33. Por tanto, corresponde declarar infundada la denuncia presentada por la señora Huaman contra la señora [REDACTED] por presunta infracción del artículo 73 del Código, referido al hecho de que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes a fin de evitar que el menor hijo de la señora [REDACTED] de iniciales G.G.H. (alumno del nivel inicial 3 años), sufriera un accidente el 3 de abril de 2024, el cual le provocó una "contusión" en la parte superior derecha de la frente.

Sobre el servicio carente de idoneidad

34. La señora [REDACTED] denunció que el 3 de abril de 2024 su hijo sufrió una contusión en la frente dentro de la [REDACTED]", sin haber sido informada oportunamente por el centro educativo. Al notar la lesión en casa, contactó a la docente, quien brindó respuestas evasivas e imprecisas. Al acudir al colegio, recibió versiones contradictorias sobre lo ocurrido y solicitó acceso a los videos de vigilancia, los cuales no le fueron entregados pese a sus pedidos formales. Asimismo, refiere que el personal mostró actitudes prepotentes e incluso la amenazó con demandarla. Finalmente, cuestiona la falta de auxiliares suficientes, la inexistencia de un Libro de Incidencias y la ausencia de medidas correctivas o disculpas por el incidente.
35. Al respecto, corresponde analizar por separado cada conducta imputada en el presente extremo:

- Sobre la actitud esquivada referente al accidente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

36. Conforme a la normativa aplicable, la carga de la prueba recae en quien afirma los hechos, según lo dispuesto en el artículo 173.2 del TUO de la LPAG y el artículo 196 del Código Procesal Civil. En ese sentido, corresponde al consumidor acreditar los hechos constitutivos de su denuncia y, solo una vez demostrado un eventual defecto en el servicio, trasladarse al proveedor la obligación de justificar que dicho hecho no le es imputable.
37. Bajo este marco, se advierte que la denunciante afirmó que el personal del centro educativo habría mostrado una actitud esquivada, prepotente y descortés cuando solicitó información sobre el accidente sufrido por el menor el 3 de abril de 2024. Sin embargo, no obra en autos medio probatorio alguno, que permita corroborar la existencia de dicha conducta atribuida al personal del denunciado.
38. En consecuencia, al no haberse aportado elementos que acrediten de manera mínima y verosímil la actitud imputada, no es posible atribuir responsabilidad al proveedor por este extremo, dado que no se ha cumplido con la carga probatoria exigida por la normativa aplicable.
 - Sobre la conducta inadecuada
39. En este caso, se aprecia que la denunciante sostuvo que el personal del centro educativo habría manifestado una conducta inadecuada y de soberbia cuando solicitó acceso a las cámaras de vigilancia del establecimiento. No obstante, no obra en autos medio probatorio alguno, que permita corroborar la ocurrencia de la conducta imputada al personal del denunciado.
40. En consecuencia, la sola alegación de la denunciante, sin respaldo en elementos objetivos que permitan generar convicción respecto de la existencia de la conducta presuntamente inapropiada, resulta insuficiente para atribuir responsabilidad al proveedor en este extremo.
 - Sobre la amenaza por demanda por daños y perjuicios
41. Al respecto, la denunciante afirmó que personal del centro educativo le habría brindado una atención inadecuada, indicándole que “iba a demandarla por daños y perjuicios” y asegurando que su menor hijo no se habría accidentado en horario de clases, además de haberle faltado el respeto en un tono prepotente y descortés. Sin embargo, no obra en autos medio probatorio alguno, que permita corroborar objetivamente la ocurrencia de tales expresiones o el trato atribuido al personal del denunciado.
42. En consecuencia, al no haberse aportado elementos objetivos que permitan generar convicción sobre la existencia de la conducta denunciada, no es posible atribuir responsabilidad al proveedor en este extremo, pues la sola afirmación de la denunciante, desprovista de sustento probatorio, no satisface la carga de la prueba prevista por la normativa aplicable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

- Sobre la carta de disculpas ofrecida

43. La denunciante sostuvo que el centro educativo habría ofrecido brindarle una carta de disculpas por lo ocurrido y que, pese a dicho compromiso, este no se habría cumplido. Sin embargo, no obra en autos medio probatorio alguno —como comunicaciones escritas, mensajes, correos electrónicos, actas, notas informativas o cualquier otro elemento objetivo— que permita corroborar la existencia de un ofrecimiento formal o expreso por parte del denunciado respecto a la entrega de una carta de disculpas.
44. En consecuencia, al no haberse acreditado la existencia misma del compromiso alegado ni la supuesta falta de cumplimiento del mismo, no es posible atribuir responsabilidad al proveedor en este extremo, pues la sola afirmación de la denunciante, sin respaldo probatorio, resulta insuficiente para configurar una infracción en materia de protección al consumidor.

- Sobre la actitud evasiva para la entrega de las cámaras

45. La denunciante sostuvo que el personal del centro educativo habría adoptado una actitud evasiva, prepotente y descortés, brindando excusas con la finalidad de no entregar las cámaras de vigilancia solicitadas. No obstante, no obra en autos medio probatorio alguno, que permita corroborar objetivamente la ocurrencia de la conducta imputada al personal del denunciado.
46. En consecuencia, al no haberse acompañado elementos probatorios que permitan acreditar de manera mínima la existencia de una actitud evasiva o de un trato impropio por parte de la señora [REDACTED], no resulta posible atribuir responsabilidad en este extremo, pues la sola manifestación de la denunciante, desprovista de sustento probatorio, no satisface la carga probatoria exigida por la normativa vigente.

- Sobre el personal auxiliar

47. La imputación referida a la insuficiencia de personal auxiliar —esto es, la presencia de únicamente dos auxiliares para todo el centro educativo— constituye un hecho negativo, respecto del cual recae en el proveedor la carga de demostrar que actuó conforme a la normativa aplicable o que existieron circunstancias ajenas que excluyen su responsabilidad. Ello debido a que el centro educativo se encontraba en mejor posición para acreditar la existencia, número, distribución y funciones del personal auxiliar asignado al servicio educativo, información que solo obra en su esfera de control.
48. En tal sentido, la normativa vigente en materia de Educación Inicial, aplicable tanto a instituciones públicas como privadas, establece estándares obligatorios en la dotación de auxiliares. Conforme a la Resolución Viceministerial N.º 003-2024-MINEDU, que aprueba la Norma Técnica “Disposiciones que regulan la organización y funcionamiento de los servicios educativos escolarizados de Ciclo I de Educación



PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

Inicial⁷, por cada docente que labora en el ciclo I corresponde la asignación de dos (02) auxiliares de educación por sección. Esta disposición busca garantizar la adecuada atención, acompañamiento y supervisión de los menores en un nivel educativo que demanda especial cuidado.

49. En el caso concreto, la señora Palacios no presentó medio probatorio alguno que permita demostrar que cumplió con la dotación mínima exigida ni con la distribución adecuada del personal auxiliar a cargo de cada sección. Tampoco acreditó que existieran circunstancias excepcionales que justificaran su incumplimiento. La ausencia de tal acreditación, tratándose de un elemento esencial para la prestación del servicio educativo inicial, configura una prestación carente de idoneidad.

- Sobre el libro de incidencias

50. Al respecto, el artículo 11 de la Ley N° 29719 refiere que cada institución educativa tiene un Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes, a cargo del director, en el que se anotan todos los hechos sobre violencia, acoso entre estudiantes, el trámite seguido en cada caso, el resultado de la investigación y la sanción aplicada, cuando corresponda.

51. De otro lado el numeral 8.3.3. del Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU, refiere lo siguiente:

“(....)”

⁷ **RESOLUCIÓN VICEMINISTERIAL N° 003-2024-MINEDU, QUE APRUEBA LA NORMA TÉCNICA “DISPOSICIONES QUE REGULAN LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS ESCOLARIZADOS DE CICLO I DE EDUCACIÓN INICIAL”**

6.2.1. Personal educativo

6.2.1.1 El personal educativo requerido para brindar atención en las cunas es el personal docente, auxiliares de educación y director/a. Para el caso de la asignación de plazas de docentes y auxiliares se considera las ratios establecidas en el PPOr DIT, de acuerdo con el siguiente detalle: a. Cuna polidocente completa:

a. Cuna polidocente completa:

Edad	Número de niños por sección	Cantidad de personal educativo por sección
Menores de 1 año	12	1 docente 2 auxiliares
1 año	15	1 docente 2 auxiliares
2 años	24	1 docente 2 auxiliares

b. Cuna unidocente:

Edad	Número de niños	Cantidad de personal educativo por sección
Menores de 1 año	4	1 docente 2 auxiliares
1 año	4	
2 años	6	

6.2.1.2 Para el caso de las cunas unidocentes, la cantidad de niños por grupo etario puede variar, pero en ningún caso puede ser mayor a 14 por aula; de serlo, corresponderá la asignación de 1 auxiliar adicional por cada 5 estudiantes, siendo la asignación máxima 2 auxiliares adicionales.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

Libro de incidencias. –

toda institución educativa pública y privada cuenta con un Libro de Registro de Incidencias, donde se anotarán las situaciones de violencia contra niñas, niños y adolescentes en el entorno escolar comunicadas por los docentes, auxiliares, familiares, estudiantes u otros integrantes de la comunidad educativa. Su contenido describe de manera clara y precisa los pasos seguidos en la atención de cada uno de los casos, de conformidad con lo señalado en el artículo 11 de la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas. (véase anexo 5).

El Libro de Registro de Incidencias forma parte del acervo documentario de la institución educativa, y la información que contiene es de carácter confidencial.

El director o directora de la institución educativa es responsable de mantener actualizado el Libro de Registro de Incidencias, y de garantizar su uso adecuado. De considerarlo necesario, puede delegar esta función al responsable de convivencia.

(...)”

52. En el mismo cuerpo legal en su anexo 5 refiere cuales son las características y formatos del Libro de Registro de Incidencia, conforme la siguiente imagen:

Imagen 1 – Características del libro de incidencias

II. CARACTERÍSTICAS

2.1. Ubicación

El Libro de Registro de Incidencias debe encontrarse en un lugar seguro y de fácil acceso para los directivos y padres o madres de familia (no pueden leer otros casos registrados). Se recomienda que el libro esté en la Dirección de la Institución Educativa.

2.2. Cubierta del Libro

Debe decir con letras mayúsculas LIBRO DE REGISTRO DE INCIDENCIAS DE LA IE “...” (nombre de la IE).

2.3. Hojas de Libro

Tamaño A-4 u oficio, páginas debidamente foliadas.

2.4. Contenido

El libro debe contener el reporte de los casos relacionados a la violencia entre estudiantes y/o del personal de la institución educativa a la niña, niño o adolescente.

Se presentan dos formatos:

- Formato 01: se utiliza esta ficha si el caso no está reportado en el portal SíseVe. [Debe reportarse en este portal posteriormente.]
- Formato 02: se utiliza esta ficha cuando el caso ya fue reportado en el portal SíseVe.

53. La obligación de contar con un Libro de Incidencias es de carácter sectorial, forma parte del acervo documental mínimo que garantiza la adecuada gestión de la convivencia escolar y constituye un elemento esencial de la idoneidad del servicio educativo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

54. No obstante, la señora [REDACTED] no acreditó la existencia ni la implementación del referido Libro en la institución, lo cual afecta directamente la calidad del servicio brindado.
55. En atención a lo expuesto, corresponde declarar fundada en parte la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra la señora [REDACTED], por presunta infracción del artículo 73 del Código, toda vez que se ha verificado que varias de las conductas imputadas no fueron acreditadas, determinándose la existencia de conductas que sí configuran una prestación carente de idoneidad, tales como, la falta de acreditación de personal auxiliar y la ausencia de un Libro de Incidencias implementado conforme a la normativa sectorial vigente.

Sobre el acceso a las cámaras de video

56. La señora Huamán denunció que el 3 de abril de 2024 su hijo sufrió una contusión en la frente dentro de la [REDACTED]". Al notar la lesión en casa, se comunicó con la docente, quien brindó respuestas evasivas e imprecisas. Posteriormente, al acudir al centro educativo, recibió versiones contradictorias sobre lo ocurrido y solicitó acceder a las cámaras de vigilancia; sin embargo, dicho acceso no le fue proporcionado de manera oportuna pese a sus requerimientos.
57. En ese sentido, la Secretaria Técnica ha imputado como una presunta infracción al artículo 73 del Código, el hecho de que la señora [REDACTED] propietaria de la "I.E.P. [REDACTED] habría brindado de forma oportuna a la señora Nicole [REDACTED] acceso a los vídeos de vigilancia del centro educativo, pese a que la denunciante lo solicitó.
58. Conforme a los artículos 173.2 del TUO de la LPAG y 196 del Código Procesal Civil, cada parte debe acreditar los hechos que afirma. En esa línea, corresponde al consumidor probar los hechos denunciados y, una vez alegado un defecto en el servicio, al proveedor demostrar que este no le es imputable. Sin embargo, cuando se cuestiona un hecho negativo, como la presunta falta de acceso a los videos de forma oportuna, es el proveedor quien se encuentra en mejor posición para acreditar que cumplió con entregar o poner a disposición de forma oportuna la información solicitada.
59. De los medios probatorios aportados se advierte un mensaje de WhatsApp remitido el 4 de abril de 2024, mediante el cual la denunciante envía un archivo denominado "Solicitud para obtener la grabación de las cámaras de vigilancia". Si bien no obra en autos el contenido íntegro del documento remitido, dicho elemento constituye un indicio suficiente de la existencia de un requerimiento, máxime si la propia denunciada reconoció que se dio acceso a los videos de vigilancia con posterioridad, lo que presupone la existencia de una solicitud previa.
60. No obstante, la señora [REDACTED] no acreditó cuándo puso a disposición de la denunciante el acceso a los videos de vigilancia ni proporcionó documentación que



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

permita justificar el lapso de tiempo transcurrido. La denunciante señaló que recién pudo visualizar las imágenes el 1 de mayo de 2024; dicha afirmación no fue controvertida por la denunciada, quien se limitó a indicar que la cámara “fue visualizada”, sin precisar fechas, procedimiento seguido o motivo por el cual el acceso no se realizó de manera oportuna.

61. Por tanto, corresponde declarar fundada en parte la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra la señora [REDACTED] por presunta infracción del artículo 73 del Código, referido a que no habría brindado de forma oportuna acceso a los videos de vigilancia del centro educativo, pese a que la denunciante lo solicitó.

Sobre la negativa de brindar los videos de vigilancia

50. La señora Huamán denunció que el 3 de abril de 2024 su hijo sufrió una contusión en la frente dentro de la [REDACTED]. Al notar la lesión en casa, se comunicó con la docente, quien brindó respuestas evasivas e imprecisas. Posteriormente, al acudir al centro educativo, recibió versiones contradictorias sobre lo ocurrido y solicitó acceder a las cámaras de vigilancia; sin embargo, se negaron a brindarle los videos de vigilancia.
51. En ese sentido, la Secretaria Técnica ha imputado como una presunta infracción al artículo 73 del Código, el hecho de que la señora [REDACTED] propietaria de la “I.E.P. [REDACTED]”, habría negado a la señora [REDACTED] el acceso a los videos de vigilancia, bajo el argumento de que “la persona encargada no les contestaba el teléfono y que el personal disponible no tenía el conocimiento para reproducir los videos”.
52. De la revisión del expediente se advierte que la señora [REDACTED] no ha aportado medios probatorios que permitan acreditar que el personal del centro educativo le negó el acceso a los videos de vigilancia alegando que “la persona encargada no contestaba el teléfono” o que “el personal disponible no tenía conocimiento para reproducirlos”. Si bien la denunciante afirma dicha negativa, no obra en autos evidencia objetiva —como comunicaciones, mensajes, grabaciones o testimonios— que permita corroborar ese extremo de la denuncia.
62. Por tanto, corresponde declarar infundada la denuncia presentada por la señora Huaman contra la señora [REDACTED] por presunta infracción del artículo 73 del Código, referido a que habría negado a la señora [REDACTED] el acceso a los videos de vigilancia, bajo el argumento de que “la persona encargada no les contestaba el teléfono y que el personal disponible no tenía el conocimiento para reproducir los videos”.

Sobre la respuesta al libro de reclamaciones

53. La señora [REDACTED] denunció que ante lo ocurrido el 3 de abril de 2024, solicitó el Libro de Reclamaciones a fin de formular su reclamo por lo ocurrido (falta de atención a su solicitud y “por la pésima atención de la coordinadora”). Precia haber formulado dos (2) reclamos, sin embargo, solo uno de estos obtuvo respuesta.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

54. En ese sentido, la Secretaria Técnica ha imputado como una presunta infracción al artículo 24.1 del Código, el hecho de que la señora Palacios propietaria de la "I.E.P. [REDACTED]", no habría brindado respuesta a los dos (2) reclamos formulados por la señora [REDACTED] el 9 de abril de 2024.
55. De los medios probatorios que obran en el expediente se advierte que la denunciante interpuso dos hojas de reclamación el 9 de abril de 2024. Si bien la señora [REDACTED] presentó copias de dichas hojas con anotaciones en el apartado "Acciones del proveedor", no se ha acreditado de manera fehaciente que haya remitido una respuesta formal al reclamo formulado por la señora [REDACTED] conforme lo exige la normativa aplicable.
56. De acuerdo con el artículo 6-A del Reglamento del Libro de Reclamaciones, los proveedores deben atender los reclamos mediante una comunicación escrita, enviada al canal señalado por el consumidor, ya sea domicilio físico o correo electrónico. En el presente caso, la hoja de reclamación consigna un domicilio físico, por lo que la denunciada debía acreditar que la respuesta fue remitida a dicho canal. Sin embargo, no obra en el expediente prueba alguna (cargo de entrega, copia de carta, constancia de envío) que permita verificar el cumplimiento de dicha obligación.
57. Si bien la hoja de reclamación contiene anotaciones del proveedor, es preciso señalar que estas no sustituyen la obligación de respuesta. La normativa solo considera cumplida la atención del reclamo en la propia hoja cuando existe un acuerdo registrado y firmado por ambas partes. No obstante, en las hojas presentadas únicamente figuran firmas de representantes del proveedor, sin constancia de aceptación o conformidad de la consumidora, por lo que no es posible considerar que el reclamo fue atendido de manera válida.
58. Asimismo, la denunciante manifestó que únicamente recibió respuesta respecto de uno de los reclamos formulados el 9 de abril de 2024, lo que permite entender que dicho extremo sí habría sido atendido formalmente. No obstante, no se ha acreditado en autos la respuesta correspondiente al segundo reclamo, pues no obra documentación que demuestre su emisión ni su remisión al domicilio señalado en la hoja de reclamación.
63. Por tanto, corresponde declarar fundada en parte la denuncia presentada por la señora [REDACTED] en contra de la señora [REDACTED] por la presunta infracción del artículo 24.1° del Código, referida al hecho de que, no habría brindado respuesta a los dos (2) reclamos formulados por la señora [REDACTED] el 9 de abril de 2024.

Medida correctiva

64. El artículo 105 del Código establece la facultad que tiene la Comisión para adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro⁸.

⁸ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 105.- Autoridad competente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

65. Los artículos 114, 115 y 116 del Código⁹ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
66. En el presente caso, la señora Huamán solicitó, en calidad de medida correctiva, que el centro educativo: (i) implemente medidas de seguridad y/o nuevos protocolos para evitar accidentes; (ii) procure la transparencia en la información brindada; y (iii) cumpla con los plazos establecidos para la atención de solicitudes.
67. Respecto a la solicitud de la denunciante referida a la implementación de medidas de seguridad y/o nuevos protocolos, corresponde precisar que el Ministerio de Educación, a través de la *“Guía para la elaboración del reglamento interno de las instituciones educativas de educación básica”*, ha establecido que los centros educativos deben diseñar e incorporar en su Reglamento Interno un protocolo de actuación ante accidentes, el cual comprende, entre otros aspectos, la evaluación de la urgencia del incidente, la comunicación inmediata con la familia del estudiante, la atención de primeros auxilios, el eventual traslado a un centro médico y el registro de la incidencia en el libro correspondiente.
68. No obstante, de la evaluación de los hechos materia del presente procedimiento, se ha acreditado que, ante el accidente sufrido por el menor, la denunciada no actuó de

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 114.- Medidas correctivas

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

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

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

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 (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

manera idónea ni diligente, al no brindar auxilio oportuno ni comunicar de forma inmediata y precisa lo ocurrido a la madre del menor, lo que evidencia deficiencias en la aplicación efectiva de los mecanismos de actuación ante accidentes previstos en la normativa sectorial.

69. En ese contexto, resulta razonable ordenar una medida correctiva orientada a garantizar la adecuada aplicación del protocolo de atención de accidentes del centro educativo, conforme a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación. En consecuencia, corresponde disponer que la denunciada, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, adecue e implemente de manera efectiva un protocolo de atención de emergencias y comunicación inmediata a padres de familia, el cual deberá encontrarse incorporado en el Reglamento Interno del centro educativo y ser de cumplimiento obligatorio por parte de su personal.
70. En cuanto a la solicitud de “procurar la transparencia” al momento de brindar información, corresponde indicar que dicha obligación ya se encuentra prevista en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo que ordenar un mandato de carácter abstracto carecería de precisión y verificabilidad, resultando innecesario en el presente caso, por lo que corresponde denegar la medida correctiva solicitada.
71. En relación con la solicitud vinculada al cumplimiento de los plazos para la atención de solicitudes, corresponde señalar que dicha obligación constituye, en principio, un deber legal preexistente para todo proveedor. No obstante, en el presente caso se ha acreditado de manera específica que la denunciada omitió brindar respuesta a uno de los reclamos formulados por la denunciante. En ese sentido, y a fin de corregir los efectos de la infracción acreditada, corresponde disponer que la denunciada, en calidad de medida correctiva, emita respuesta escrita al reclamo pendiente, dentro de un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución.
72. Cabe señalar que, la señora [REDACTED] deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado, en el plazo de cinco (5) días hábiles vencido el plazo anterior (15 días hábiles) bajo apercibimiento de imponer, sin necesidad de comunicación previa, una multa coercitiva no menor a tres (3) Unidades Impositivas Tributarias por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código y el artículo 40.3 de la Directiva Única.
73. Además, se informa a la denunciante que, de producirse el incumplimiento del mandato, la Comisión actuará de oficio e impondrá una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el numeral 40.1 de la Directiva Única.

Graduación de la sanción

74. Habiéndose verificado la comisión de infracciones administrativas por parte de la señora Palacios, propietaria de la “[REDACTED]” corresponde determinar la sanción aplicable.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

Marco legal

75. El 14 de junio de 2021, entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM¹⁰, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (Decreto Supremo 032-2021-PCM), aplicable para los procedimientos administrativos de protección al consumidor a cargo de las Comisiones, en la vía ordinaria y en la vía sumarísima —como superior jerárquico en segunda instancia, en virtud de un recurso de apelación—, que hayan iniciado a partir de dicha fecha¹¹ (con la notificación de imputación de cargos al denunciado).

¹⁰ **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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.**

Artículo 3. Vigencia

El presente decreto supremo entra en vigencia de manera conjunta con la entrada en vigencia de la Ley N° 31112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial.

LEY N° 31112, LEY QUE ESTABLECE EL CONTROL PREVIO DE OPERACIONES DE CONCENTRACIÓN EMPRESARIAL, publicada el 7 de enero de 2021 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES DUODÉCIMA.

Vigencia

La presente ley entra en vigencia a los quince (15) días calendario contados a partir de la adecuación normativa establecida en la novena disposición complementaria final.

NOVENA. Adecuación En un plazo no mayor a quince (15) días contados a partir de la publicación del reglamento de la presente ley, se dictan las modificaciones al Reglamento de la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI y demás instrumentos de gestión de la entidad, a fin de adecuarlos a lo dispuesto por la presente ley.

DECRETO SUPREMO N° 104-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA SECCIÓN PRIMERA DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL, publicado el 27 de mayo de 2021 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA.- Vigencia de la Primera Sección del Reglamento de Organización y Funciones La Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, aprobada por el presente Decreto Supremo, entra en vigencia a partir del día siguiente de la publicación de la Resolución que aprueba la Sección Segunda de dicho Reglamento, con excepción de la Segunda y Quinta Disposición Complementaria Final, que entran en vigencia al día siguiente de la publicación de la presente norma.

RESOLUCIÓN N° 000060-2021-PRE-INDECOPI, APRUEBAN SECCIÓN SEGUNDA DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI, publicada el 30 de mayo de 2021

Artículo 1.- Aprobación de la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) Apruébese la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), aprobado por Decreto Supremo N° 104-2021- PCM, que consta de un (1) título, treinta y seis (36) artículos; así como la Estructura Orgánica y el Organigrama del INDECOPI, que como anexos forman parte integrante de la presente Resolución.

¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

Artículo 107.- Postulación del procedimiento. 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. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

76. Sobre el particular, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, estableció tres (3) métodos para para la graduación de las sanciones, de acuerdo con lo siguiente: (i) método basado en valores preestablecidos; (ii) método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado; y, (iii) método *ad hoc*.
77. Respecto del método basado en *valores preestablecidos* se precisó que este se subdividía para cuatro (4) supuestos: (a) Métodos de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones; (b) Método de valores preestablecidos para las infracciones a las normas de eliminación de barreras burocráticas; (c) Método de valores preestablecidos para infracciones de prestaciones de servicios de certificación digital; y, (d) Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC.
78. Ahora, con respecto al *método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC*, estas serán los aplicables¹², siempre que la infracción cometida cumpla con los requisitos siguientes: (i) se haya desarrollado por un periodo menor a dos (2) años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional¹³. En caso de ausencia de alguno de los requisitos, se deberá utilizar el *método ad hoc*.

legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnabile que les produzca agravio. El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.

Subrayado es nuestro

- ¹² **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**, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

Artículo 2. Alcance

La graduación, metodología y factores para la determinación de las multas es aplicada por los siguientes órganos resolutivos del INDECOPI: a) Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, incluyendo a los órganos adscritos a las Oficinas Regionales del INDECOPI; b) Comisiones de Protección del Consumidor, incluyendo a las comisiones adscritas a las Oficinas Regionales del INDECOPI con competencia en esta materia;

Subrayado es nuestro

- ¹³ **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**, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

ANEXO

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 (...)

A. Estimación de la Multa Base (m) (...)

En otros casos, los OR que según el Cuadro 1 pueden adoptar entre: (...)

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 período menor a dos años.
2. No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
3. Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional. (...)

Subrayado es nuestro



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

59. En esa misma línea, cabe señalar que dicho método establece el esquema y los factores que se deben tener presente, es decir, la Multa Preliminar (M) será el resultado de multiplicar el valor estimado de la Multa Base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presente en cada caso (F). Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una Multa Final (M*)¹⁴.
60. Así pues, para el método ad hoc primero es necesario determinar la multa base (m), la cual se obtiene luego de dividir el factor β y el factor p , en donde el factor β está constituido por el beneficio ilícito o, en forma alternativa, por el daño causado; mientras que el factor p es la probabilidad de detección. Para mayor detalle, se copia la formula respectiva:

$$m = \frac{\beta}{p}$$

En donde:

β : Representa el daño causado o beneficio ilícito.

p : Representa la probabilidad de detección de la infracción.

Caso en concreto

61. En el caso en particular, la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador dirigida a la señora [REDACTED] se realizó el 10 de enero de 2025; por lo que, corresponde aplicar la nueva graduación, metodología y factores para la determinación de las multas establecido por el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.

Sobre la falta de adopción de medidas de auxilio

62. Al respecto, quedó acreditado la existencia de la infracción administrativa cometida por la señora [REDACTED] propietaria de la [REDACTED] por vulneración al artículo 73 del Código, toda vez que; no habría adoptado las medidas

¹⁴ 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, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

ANEXO

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

Capítulo I: Pasos para la estimación de multas

Sobre la base de la revisión del proceso de graduación de sanciones por parte de los OR del Indecopi, se tiene que, en términos generales, la multa preliminar (M) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F), conforme a la siguiente fórmula: (I) $M = m \times F$

Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M*). (...). **Subrayado es nuestro**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

pertinentes para brindar auxilio inmediato al menor G.G.H. (alumno de inicial 3 años) tras el accidente ocurrido el 3 de abril de 2024, que le ocasionó una contusión en la parte superior derecha de la frente. Asimismo, personal del centro educativo no habría informado oportunamente a la madre del menor sobre la ocurrencia del accidente y, al momento de comunicar los hechos, habría incurrido en imprecisiones o ambigüedades respecto a las circunstancias que originaron la lesión.

63. En ese sentido, se puede concluir que la conducta infractora puso en riesgo la salud del estudiante; por lo que, no corresponde aplicar el método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, sino el método *ad hoc*.
64. Tal como se ha mencionado antes, el factor β está representado por el daño causado, o en su defecto, por el beneficio ilícito obtenido. En el presente caso, no es materia de análisis el hecho referido a que el accidente acontecido sea atribuible a la señora [REDACTED], sino, el hecho de que no haya brindado las medidas de atención y/o auxilios pertinentes a favor del estudiante.
65. En cuanto al beneficio ilícito, este puede explicarse por incrementos en los ingresos del infractor [lo cual implica un aumento en el volumen de sus ventas como consecuencia de la conducta ilícita], y/o por una reducción en los costos [situación en la que el proveedor omite ejecutar inversiones o gastos para dar cumplimiento a una normativa sectorial o nacional].
66. En ese sentido, el hecho de que la señora [REDACTED] no haya contado con personal docente y/o administrativo capacitado en brindar medidas de atención y/o auxilio a favor de los estudiantes que hayan sufrido accidentes en su establecimiento educativo, hace considerar que el beneficio ilícito es representado por los costos evitados, conformados por los recursos técnicos y humanos que el denunciado omitió realizar para actuar diligentemente, exponiendo a riesgos a la salud e integridad de los estudiantes.
67. Ahora bien, una medida que el denunciado pudo emplear a fin de brindar atención pertinente frente a los accidentes ocurridos en su establecimiento, durante la prestación del servicio, es que pueda capacitar debidamente a su personal docente y administrativo a través de una institución autorizada para ello (Compañía de Bomberos, Indeci, Cruz Roja Peruana, entre otros).
68. Sobre ello, de la revisión de la información recabada de la página de Facebook de la Escuela Nacional de Capacitación de la Cruz Roja Peruana - ENCR¹⁵, se advierte que el costo del curso denominado "Primeros Auxilios Básicos, R.C.P. (Reanimación cardiopulmonar) y Taller de signos Vitales", tiene un costo de S/ 499,00, por persona. Además, esta Comisión considera que tal capacitación (a) debió brindarse por lo menos a dos (2) personas, considerando el número del alumnado en el 2024¹⁶; y, (b) debió realizarse en dos (2) oportunidades en el año, antes del inicio

¹⁵ Drive proporcionado por la Plataforma virtual de la Cruz Roja (Vía WhastApp): <https://bit.ly/3sMleFb>

¹⁶ Considerando que, del Portal Escala del Minedu (<https://escale.minedu.gob.pe/>), se evidencia que, al cierre del año 2024, el centro educativo registraba un total de veintiséis (26) alumnos en el nivel inicial-jardín.



de las clases y a mediados del año escolar; en ese sentido, el costo que debió asumir el denunciado ascendía a S/ 1 996,00 lo que equivale a menos de 1 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)¹⁷; en consecuencia, dicho monto representa el factor β .

69. En cuanto el valor del factor p , de acuerdo con el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, este se encuentra representado por la probabilidad de detección, la cual a su vez es conceptualizada como la expectativa que tiene el infractor de que sea detectado por la autoridad administrativa, para de esta manera disuadir su conducta en el futuro. Asimismo, la probabilidad de detección se encuentra dividida en tres (3) niveles: bajo, medio y alto, y cada uno de ellos cuenta con un porcentaje de detección.
70. Así pues, para el presente caso, considerando que el inicio del presente procedimiento se dio en virtud de una denuncia de parte, es decir, la información provino del reporte de un tercero, el nivel de detección de la infracción acreditada se encuentra dentro del rango medio, por lo que el factor p es de 37.40%, conforme se muestra en el siguiente Cuadro:

Cuadro 1

Características			Nivel	Probabilidad
Denuncias de terceros	Reportes de terceros	Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa	Medio	37.40%

71. Ahora bien, habiendo determinado el factor β (S/ 1 996,00) y el factor p (37.40%), y siguiendo la metodología prevista en el Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM, corresponde dividir ambos valores, obteniéndose así la multa base (m), que para el presente caso asciende a 0.99. Asimismo, no corresponde aplicar agravantes, toda vez que no se ha acreditado que la conducta imputada haya generado un riesgo potencial para la salud o integridad de la menor, pues no obra en autos descanso médico ni evidencia de tratamiento posterior. En tal sentido, para mayor claridad, se presenta el siguiente cuadro:

Cuadro 2

Órgano resolutorio	CPC
Tipo de método de cálculo	Ad hoc
Instancia	Primera
RUC del sancionado	
Razón social	

¹⁷ Para tales efectos, se debe considerar que, para el año 2025, el valor de la UIT asciende a S/ 5 350,00, según los valores aprobados mediante Decreto Supremo 260-2024-EF.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

Factor "β" (UIT)	0.99 ¹⁸
Características del nivel de detección	Reportes de terceros
Nivel de probabilidad	Moderada
Factor "P"	37.40%
Multa base (m)	0.99
Multa final	0.99

72. Por lo señalado, corresponde sancionar a la señora Palacios con una multa de 0.99 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción al artículo 73 del Código.

Sobre el servicio carente de idoneidad

73. Al respecto, quedo acreditado que la señora [REDACTED], propietaria de la [REDACTED] [REDACTED], brindó un servicio carente de idoneidad como, la falta de acreditación de personal auxiliar y la ausencia de un Libro de Incidencias implementado conforme a la normativa sectorial vigente.

Sobre el personal auxiliar

74. Al respecto, se aprecia que el tipo de infracción acreditada no se encuentra identificado en el Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo 032-2021-PCM, no pudiendo ser aplicable la Calculadora de Multas del Indecopi. En ese sentido, corresponde efectuar la graduación haciendo uso de los criterios establecidos en el artículo 112 del Código, ello, de acuerdo con lo dispuesto por la Sala en anteriores pronunciamientos¹⁹. Respecto a esta Comisión, dicho criterio fue adoptado a través de la Resolución 816-2023/ILN-CPC del 24 de noviembre de 2023.
75. De esta manera, los criterios a considerar para la determinación de la sanción son los siguientes:
- La naturaleza del perjuicio causado:** En el presente caso, la falta de acreditación de personal auxiliar afecta directamente la idoneidad del servicio educativo inicial, dado que este nivel exige supervisión permanente de los menores. Esta omisión contribuyó a las imprecisiones en la información brindada sobre el accidente y evidenció una estructura insuficiente para garantizar la adecuada atención y seguridad de los estudiantes.
 - Probabilidad de detección:** En este caso, la probabilidad de detección es **media**, pues la dotación real de auxiliares no es fácilmente verificable por los padres y depende de documentos internos que solo obran en poder del proveedor, lo que revela que, sin la intervención de la autoridad, esta deficiencia no habría sido evidenciada.

¹⁸ Ahora bien, teniendo en cuenta que la Unidad Impositiva Tributaria del 2025 ascendió a S/ 5 350,00, el factor "β" (UIT) del presente caso sería el importe de 0.99 UIT.

¹⁹ Resolución 2185-2022/SPC-INDECOPI del 19 de octubre de 2022 y Resolución 1241-2023/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2023.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

- iii. **Efectos negativos en el mercado:** Las conductas acreditadas generan un impacto negativo en el mercado educativo, ya que incumplir con la dotación mínima de auxiliares afecta la confianza de los padres en la seguridad y organización de los centros educativos, especialmente en el nivel inicial.

76. En atención a los criterios desarrollados y a los principios de razonabilidad, proporcionalidad, corresponde sancionar a la señora Palacios con una multa de 1 UIT, por infracción al artículo 73 del Código.

Sobre el libro de incidencias

77. Al respecto, se aprecia que el tipo de infracción acreditada no se encuentra identificado en el Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo 032-2021-PCM, no pudiendo ser aplicable la Calculadora de Multas del Indecopi. En ese sentido, corresponde efectuar la graduación haciendo uso de los criterios establecidos en el artículo 112 del Código, ello, de acuerdo con lo dispuesto por la Sala en anteriores pronunciamientos²⁰. Respecto a esta Comisión, dicho criterio fue adoptado a través de la Resolución 816-2023/ILN-CPC del 24 de noviembre de 2023.

78. De esta manera, los criterios a considerar para la determinación de la sanción son los siguientes:

- i. **La naturaleza del perjuicio causado:** En el presente caso, la falta de implementación y acreditación del Libro de Incidencias afecta directamente la idoneidad del servicio educativo, pues se trata de un libro obligatorio que permite registrar, atender y dar seguimiento adecuado a situaciones que comprometen la integridad de niñas y niños. Su ausencia impide garantizar una trazabilidad clara de los hechos, limita la transparencia del proceso seguido ante un incidente y genera incertidumbre en los padres respecto a la actuación de la institución.
- ii. **Probabilidad de detección:** En este caso, La probabilidad de detección es **media**, ya que la existencia y adecuada implementación del Libro de Incidencias forma parte de la gestión interna del centro educativo y no es un aspecto accesible o fácilmente verificable por los padres. Esta omisión solo pudo ser identificada a partir de la falta de acreditación de la denunciada durante el procedimiento.
- iii. **Efectos negativos en el mercado:** Las conductas acreditadas generan un impacto negativo en el mercado educativo, porque su ausencia disminuye la capacidad de los padres para confiar en que el centro educativo registra, atiende y documenta adecuadamente incidentes que involucren a menores.

79. En atención a los criterios desarrollados y a los principios de razonabilidad, proporcionalidad, corresponde sancionar a la señora Palacios con una multa de 1 UIT, por infracción al artículo 73 del Código.

²⁰ Resolución 2185-2022/SPC-INDECOPI del 19 de octubre de 2022 y Resolución 1241-2023/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2023.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

Sobre los videos de vigilancia

80. Al respecto, quedo acreditado que la señora [REDACTED], no brindó de forma oportuna a la señora Huamán acceso a los videos de vigilancia del centro educativo, pese a que la denunciante lo solicitó. En atención a ello, y considerando el año de ocurrencia de la infracción (año fiscal 2024), la Calculadora de Multas del Indecopi brinda el siguiente cálculo de multa:

Cuadro N° 3

Órgano resolutivo	CPC
Tipo de método de cálculo	Prestablecido
Instancia	Primera
RUC del sancionado	[REDACTED]
Razón social	[REDACTED]
Tamaño de la empresa	Micro empresa
Tipo de afectación	<u>Infracción asociada a solicitud de gestión</u>
Nivel de afectación	Baja
Factor de duración (FD)	1
Multa base (m)	2.01
Multa final	2.01

81. Por consiguiente, corresponde sancionar a la señora Palacios con multa de 2.01 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción al artículo 73 del Código.

Sobre la falta de atención de reclamos

82. Al respecto, quedo acreditado que la señora [REDACTED], propietaria de la "I.E. [REDACTED]", no brindó respuesta a un reclamo formulado por la señora [REDACTED] el 9 de abril de 2024. En atención a ello, y considerando el año de ocurrencia de la infracción (año fiscal 2024), la Calculadora de Multas del Indecopi brinda el siguiente cálculo de multa:

Cuadro N° 4

Órgano resolutivo	CPC
Tipo de método de cálculo	Prestablecido
Instancia	Primera
RUC del sancionado	[REDACTED]
Razón social	[REDACTED]
Tamaño de la empresa	Micro empresa
Tipo de afectación	<u>Infracción asociada a atención de reclamos</u>
Nivel de afectación	Baja
Factor de duración (FD)	1
Multa base (m)	2.01
Multa final	2.01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

83. Por consiguiente, corresponde sancionar a la señora [REDACTED] con multa de 2.01 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción al artículo 73 del Código.

Sobre el pago de costas y costos

84. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
85. De lo mencionado, considerando que ha quedado acreditada la infracción cometida por la denunciada, esta Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas a favor de la parte denunciante. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de ser notificada con la presente resolución, con pagar a la denunciante la suma de S/ 36,00.
86. Además, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar la liquidación de costos correspondiente.

Inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

87. En tanto ha quedado acreditado que la denunciada incurrió en infracción al Código, corresponde disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por las conductas infractoras detectadas.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Huaman en contra de la señora Palacios por la presunta infracción al artículo 73° del Código, referida a que no habría adoptado las medidas pertinentes para brindar auxilio inmediato al menor G.G.H. (alumno de inicial 3 años) tras el accidente ocurrido el 3 de abril de 2024, que le ocasionó una contusión en la parte superior derecha de la frente. Asimismo, personal del centro educativo no habría informado oportunamente a la madre del menor sobre la ocurrencia del accidente y, al momento de comunicar los hechos, habría incurrido en imprecisiones o ambigüedades respecto a las circunstancias que originaron la lesión. En consecuencia, corresponde sancionar a dicho proveedor con una multa de 0.99 UIT.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED] en contra de la señora [REDACTED] por la presunta infracción al artículo 73° del Código, referida a que no habría adoptado las medidas de seguridad pertinentes a fin de evitar que el menor hijo de la señora [REDACTED], de iniciales G.G.H. (alumno del nivel inicial 3 años), sufriera un accidente el 3 de abril de 2024, el cual le provocó una "contusión" en la parte superior derecha de la frente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

TERCERO: Declarar fundada en parte la denuncia presentada por la señora Huaman en contra de la señora Palacios por la presunta infracción al artículo 73° del Código, referida a que habría brindado a la señora [REDACTED] un servicio educativo carente de idoneidad tales como, la falta de acreditación de personal auxiliar y la ausencia de un Libro de Incidencias implementado conforme a la normativa sectorial vigente. En consecuencia, corresponde sancionar a dicho proveedor con una multa de 1 UIT por cada conducta, 2.00 UIT en total.

CUARTO: Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Huaman en contra de la señora Palacios por la presunta infracción al artículo 73° del Código, referida a que no habría brindado de forma oportuna a la señora [REDACTED] acceso a los vídeos de vigilancia del centro educativo, pese a que la denunciante lo solicitó. En consecuencia, corresponde sancionar a dicho proveedor con una multa de 2.01 UIT.

QUINTO: Declarar infundada la denuncia presentada por la señora [REDACTED] en contra de la señora [REDACTED] por la presunta infracción al artículo 73° del Código, referida a que habría negado a la señora [REDACTED] el acceso a los vídeos de vigilancia, bajo el argumento de que “la persona encargada no les contestaba el teléfono y que el personal disponible no tenía el conocimiento para reproducir los videos”.

SEXTO: Declarar fundada en parte la denuncia presentada por la señora [REDACTED] en contra de la señora [REDACTED] por la presunta infracción al artículo 24.1 del Código, referida a que no habría brindado respuesta a los dos (2) reclamos formulados por la señora [REDACTED] el 9 de abril de 2024. En consecuencia, corresponde sancionar a dicho proveedor con una multa de 2.01 UIT.

SÉPTIMO: Informar a la señora [REDACTED] que la sanción impuesta será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

OCTAVO: Requerir a la señora [REDACTED] el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi las sanciones establecidas, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

NOVENO: Ordenar en calidad de medida correctiva a la señora [REDACTED], para que en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:

- Adecuar e implementar de manera efectiva un protocolo de atención de emergencias y comunicación inmediata a padres de familia, el cual deberá encontrarse incorporado en el Reglamento Interno del centro educativo y ser de cumplimiento obligatorio por parte de su personal.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

- brindar respuesta escrita al reclamo que se encuentra pendiente de atención.

La señora Palacios deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado anteriormente, bajo apercibimiento de imponer, sin necesidad de comunicación previa, una multa coercitiva no menor a tres (3) Unidades Impositivas Tributarias por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código y el artículo 40.3 de la Directiva 1-2021/COD-INDECOPI, «Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO: Informar a la señora [REDACTED] que, de producirse el incumplimiento del mandato, la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte actuará de oficio e impondrá una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el numeral 40.1 de la Directiva 1-2021/COD-INDECOPI, «Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor»²¹.

DÉCIMO PRIMERO: Ordenar a la señora [REDACTED] que, en el plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas incurridas por la parte denunciante durante el procedimiento, ascendentes a la suma de S/ 36,00, sin perjuicio del derecho de la denunciante de solicitar la liquidación de los costos una vez que quede consentida la presente resolución.

Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, el denunciado deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor Lima Norte los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²².

²¹ **DIRECTIVA 1-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 000049-2021-PRE/INDECOPI (Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 31 de abril de 2021)

Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA DISPOSICIÓN FINAL.- VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia al día siguiente de su publicación y es de aplicación inmediata a todos los procedimientos que se encuentren en trámite.

²² **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 347-2024/ILN-CPC

DÉCIMO SEGUNDO: Disponer la inscripción de la señora [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²³. Cabe señalar, que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles²⁴, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida²⁵.

Con la intervención de los señores comisionados: José Luis Liendo Sotomayor, Francisco Martín Sigüeñas Andrade, Javier Mihail Pazos Hayashida y Lorena Pilar Sotelo Huamán.

JOSÉ LUIS LIENDO SOTOMAYOR
Presidente

Comisión de Protección al Consumidor
Indecopi Sede Lima Norte

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

- 23 **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
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. (...). La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado (Texto modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicada el 02 septiembre 2010, vigente a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano).
- 24 **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**
Artículo 218. Recursos administrativos (...) 218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, (...).
- 25 **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**
Artículo 222.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.