



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

RESOLUCIÓN FINAL N°157-2026/INDECOPI-JUN

DENUNCIANTE : ██████████
DENUNCIADO : CENTRO EDUCATIVO PRIVADO MATUSITA S.A.C.
██████████
██████████
MATERIA : INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA MATUSITA E.I.R.L.
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA

SUMILLA: *Declarar improcedente la denuncia presentada por el señor ██████████ en contra de la Institución Educativa Privada Matusita E.I.R.L., por falta de legitimidad para obrar pasiva.*

Declarar improcedente la denuncia presentada por el señor ██████████ en contra de la señora ██████████, por falta de legitimidad para obrar pasiva.

Declarar infundada la denuncia presentada por el señor ██████████ en contra del señor ██████████ e Institución Educativa Privada Matusita S.A.C., por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al no haberse acreditado que no brindó un servicio idóneo al denunciante, al haberle sugerido que retire a su menor hijo a otra institución educativa, debido a su conducta.

Declarar infundada la denuncia presentada por el señor ██████████ en contra del señor ██████████, por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al no haberse acreditado que no brindó un servicio idóneo al denunciante, debido a que, no le habría brindado ayuda psicológica, evaluación, ni terapia para su menor hijo.

Declarar fundada la denuncia presentada por el señor ██████████ en contra de la Institución Educativa Privada Matusita S.A.C., por presunta infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haberse acreditado que no brindó un servicio idóneo al denunciante, debido a que, no le habría brindado ayuda psicológica, evaluación, ni terapia para su menor hijo.

SANCIÓN: 0.5. UIT

Declarar infundada la denuncia presentada por el señor ██████████ en contra del señor ██████████ e Institución Educativa Privada Matusita S.A.C., por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al no haberse acreditado que habría exigido al denunciante la contratación de una “maestra sombra” para su hijo; pese a no estar establecido en el Reglamento Interno del Colegio.

Declarar infundada la denuncia presentada por el señor ██████████ en contra del señor ██████████ e Institución Educativa Privada Matusita S.A.C., por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al no haberse acreditado que habría insinuado al denunciante que su menor hijo presenta un trastorno psicológico; pese a no padecerlo.

Declarar fundada la denuncia presentada por el señor ██████████ en contra de la Institución Educativa Privada Matusita S.A.C., por infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haberse acreditado que habría incurrido en actos de discriminación en contra del menor hijo del denunciante, al no haberle remitido

M-CPC-06/01

1/36



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

en el 2024 la carta de renovación de vacante para el año escolar 2025, ni haber aceptado la matrícula del menor.

SANCIÓN: 33.26 UIT

Declarar fundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED] en contra del señor [REDACTED] por infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haberse acreditado que habría incurrido en actos de discriminación en contra del menor hijo del denunciante, al no haberle remitido en el 2024 la carta de renovación de vacante para el año escolar 2025, ni haber aceptado la matrícula del menor.

SANCIÓN: 1 UIT.

Declarar fundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED] en contra de e Institución Educativa Privada Matusita S.A.C., por infracción del artículo 24° numeral 24.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haberse acreditado que no dio respuesta al reclamo que el denunciante presentó en el libro de reclamaciones el 27 de diciembre de 2024.

SANCIÓN: 3.19 UIT.

Declarar infundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED] en contra del señor [REDACTED], por presunta infracción del artículo 24° numeral 24.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al no haberse acreditado que habrían dado respuesta al reclamo que el denunciante presentó en el libro de reclamaciones el 27 de diciembre de 2024

Huancayo, 24 de abril de 2026

I. ANTECEDENTES

1. El 31 de enero de 2025, el señor [REDACTED] (en adelante, señor Aguilar o el denunciante) denunció a Centro Educativo Privado Matusita S.A.C. (en adelante, Matusita S.A.C.) y al señor [REDACTED] (en adelante, el señor Izarra o el director), por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código).
2. Mediante Resolución N° 1 del 03 de marzo del 2025, la Secretaría Técnica de la Oficina Regional del Indecopi de Junín (en adelante, la Secretaría Técnica), inició un procedimiento administrativo sancionador en contra del Colegio y el señor Izarra, por presunta infracción de del Código, debido a que:
 - (i) No habrían brindado un servicio idóneo al denunciante, al haberle sugerido que retire a su menor hijo a otra institución educativa, debido a su conducta; hecho que constituye una presunta infracción del artículo 73° del Código.
 - (ii) No habrían brindado un servicio idóneo al denunciante, debido a que, no le habría brindado ayuda psicológica, evaluación, ni terapia para su menor hijo; hecho que constituye una presunta infracción del artículo 73° del Código.
 - (iii) Habrían exigido al denunciante la contratación de una "maestra sombra" para su hijo; pese a no estar establecido en el Reglamento Interno del Colegio; hecho que constituye una presunta infracción del artículo 73° del Código.
 - (iv) Habrían insinuado al denunciante que su menor hijo presenta un trastorno psicológico; pese a no padecerlo; hecho que constituye una presunta infracción del artículo 73° del Código.
 - (v) Habrían incurrido en actos de discriminación en contra del menor hijo del denunciante, al no haberle remitido en el 2024 la carta de renovación de vacante para el año escolar

M-CPC-06/01

2/36



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

- 2025, ni haber aceptado la matricula del menor; hecho que constituye una presunta infracción del artículo 38° del Código.
- (vi) No habrían dado respuesta al reclamo que el denunciante presentó en el libro de reclamaciones el 27 de diciembre de 2024; hecho que constituye una presunta infracción del artículo 24° numeral 24.1 del Código.
3. Mediante Resolución N° 054-2025/INDECOPI-JUN se declaró la nulidad de la Resolución N° 2 del 07 de abril del 2025 y todo lo actuado en adelante, en tanto que en la referida se habría apersonado al presente procedimiento una persona jurídica distinta a la denunciada.
 4. Mediante Resolución N° 2 de fecha 22 de setiembre del 2025, la Secretaría Técnica requirió a Centro Educativo Privado Matusita S.A.C. la presentación de información, la misma que le fue requerida en la parte resolutive de la Resolución N° 1, así como la presentación de poderes de los representantes.
 5. Mediante Resolución N° 3 de fecha 22 de setiembre del 2025, la Secretaría Técnica incluyó de oficio a la señora Fernández Izarra, Judhit Matilde (en adelante, la señora Fernández o la promotora) como promotor del Centro Educativo Privado Matusita S.A.C., de conformidad con lo establecido en el artículo 3° de la Ley N° 26549 - Ley de los Centros Educativos Privados.
 6. Mediante Resolución N° 4 de fecha 12 de enero del 2026, se incluyó de oficio a la Institución Educativa Privada Matusita E.I.R.L. (en adelante Matusita E.I.R.L.)
 7. El 11 de febrero del 2026, Matusita E.I.R.L. y el señor Izarra presentaron sus descargos señalando lo siguiente:
 - (i) Señala que los hechos denunciados por el señor Aguilar se trataría de una entidad distinta a la suya, pues Matusita S.A.C. ya no está activa desde el año 2025 y no ejerce actividades educativas, por lo que ellos no estarían en condición legal de asumir el procedimiento actual.
 - (ii) Respecto a la imputación (i) y (ii): Conforme a las diversas anotaciones realizadas por docentes de aula del menor de iniciales [REDACTED] se puede apreciar que han dado cuenta a sus padres, respecto a los diversos comportamientos que venía presentando su menor hijo dentro del aula, los mismos que estaban referidos tanto al área pedagógica como conductual.
 - (iii) Respecto a la imputación (iii) al (iv): Si bien es cierto dentro de las estrategias para lograr un adecuado desarrollo conductual del menor y en pleno acuerdo con los padres se propuso la contratación de una "maestra sombra" y de esta manera evitar problemas de conducta y acercamiento a los demás compañeros que pueda concluir en agresiones físicas, esta contratación se realizó en plena concordancia y aceptación de los padres del menor, además que fue una sugerencia de la psicóloga. Además, es falso que la institución haya sugerido que el menor presentaba un trastorno psicológico.
 - (iv) Asimismo, la institución no ha incurrido en actos de discriminación, toda vez que se le ha brindado todas las tenciones y seguimientos ante incidencias ocurridas en el desarrollo de las clases y con los compañeros de aula, se ha puesto en conocimiento de los padres los incidentes y se ha aportado estrategias y se han adoptado compromisos por los padres de familia.
 - (v) Señala que se tenga en cuenta los medios probatorios presentados en abril del 2025.
 8. Mediante Resolución N° 6 del 05 de marzo del 2026, se puso de conocimiento de las partes, el Informe N° 0045-2026/ST-INDECOPI-CPC-JUN emitido por la Secretaría Técnica, se otorgó el plazo de cinco (5) días hábiles, para la presentación de sus descargos¹.

¹ **DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR - DIRECTIVA N.° 001-2021-COD-INDECOPI**
Artículo 18.- Otras reglas procedimentales



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

9. El 11 de marzo del 2026, el señor Izarra y la señora Fernández presentaron sus descargos al Informe N° 0045-2026/ST-INDECOPI-CPC-JUN señalando lo siguiente:
- (i) Respecto a la imputación (v): Señala que únicamente se le habría indicado que no se le iba a renovar la matrícula por su comportamiento dentro de la institución educativa y en ningún momento se le habría negado el derecho de educación, puesto que posteriormente el menor fue matriculado inmediatamente en otro centro educativo.
 - (ii) No se habría renovado la matrícula puesto que el menor incurrió en una falta disciplinaria establecida en el Reglamento Interno del Colegio 2025.
 - (iii) Señalan que los padres del menor debieron realizar el seguimiento de la conducta del menor, además de inculcarle valores a su hijo.
 - (iv) Respecto a la imputación (vi): señala que no es que no hayan dado respuesta al reclamo, sino que el señor denunció ante Indecopi, considerando que ya no era necesario absolver el reclamo presentado.
 - (v) Señalan que la señora Fernández carecería de legitimidad para obrar dado que el centro educativo privado Matusita S.A.C. esta inactiva y no ejerce actividades educativas.
10. El 12 y 24 de marzo del 2026, el señor Aguilar presentó sus descargos al Informe N° 0045-2026/ST-INDECOPI-CPC-JUN señalando lo siguiente:
- (i) Señalan que la Institución Educativa Privada Matusita S.A.C. cuenta con personería jurídica propia ya que se encuentra inscrita en el Registro de Personas Jurídicas de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, bajo la Partida Registral N.º 11103996.
 - (ii) La empresa Matusita E.I.R.L. habría sostenido en su escrito de descargos que carece de legitimidad para obrar pasiva, señalando que los hechos denunciados habrían sido cometidos por una empresa distinta, sin embargo, del propio escrito presentado por dicha empresa se advierte que no se ha producido una ruptura en la prestación del servicio educativo, sino únicamente una transferencia del negocio educativo.
 - (iii) Señala que el señor Izarra tiene poder de decisión, ejecutan materialmente la conducta infractora, contribuyen de manera relevante al resultado.
 - (iv) En el presente caso, no se dispuso conservación parcial, no se ratificaron los medios probatorios, no se ordenó su incorporación de oficio, no se abrió nuevo traslado para contradicción, por lo que valorar dichos documentos equivaldría a una convalidación implícita de actos expresamente declarados inválidos.
 - (v) Señalan que no resulta jurídicamente coherente invocar el debido procedimiento para otorgar validez a actuaciones que habrían sido formalmente invalidadas.
 - (vi) Respecto a la imputación (i): señalan que la hoja de reclamación sería prueba idónea para acreditar que se le habría sugerido al señor Aguilar que retire a su menor hijo.
 - (vii) Respecto a la imputación (ii): señalan que el informe psicológico carecería de valor probatorio ya que señalaría que se habría utilizado la técnica de entrevista; sin embargo, en ningún momento se realizó entrevista alguna al menor ni a sus padres, ni se solicitó el consentimiento informado correspondiente para la realización de una evaluación psicológica, debe tenerse en cuenta que tratándose de menores de edad, cualquier intervención psicológica requiere necesariamente la autorización expresa de los padres o tutores, lo cual no ocurrió en el presente caso, tampoco no hay ficha de evaluación psicológica, no hay protocolo de evaluación y que la psicóloga que suscribió dicho informe no se encontraría habilitada, precisan que el psicólogo debe garantizar un acompañamiento psicopedagógico.
 - (viii) Respecto a la imputación (iii): señala que la exigencia de contratar personal adicional constituiría una condición no prevista en el servicio educativo prestado y la recomendación carecería de sustento toda vez que fue emitido por un personal que no tiene habilitación.

(...)

18.5 De conformidad con lo señalado en el artículo 255.5 de la LPAG, en los procedimientos administrativos por iniciativa de parte, la Secretaría Técnica de la Comisión formulará un informe final de instrucción que será notificado al administrado para que formule sus descargos, en un plazo improrrogable, no menor de cinco (5) días hábiles.

M-CPC-06/01

4/36



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

- (ix) Respecto a la imputación (iv): señalan que la valoración conjunta de los medios probatorios concluye implícitamente que la institución educativa construyó la idea de que el menor presentaba un problema psicológico o conductual que requería intervención especializada.
- (x) Respecto a la imputación (v) y (vi): muestra su conformidad con el informe

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

11. Determinar si corresponde:

- (i) si Matusita S.A.C, el señor Izarra, Matusita E.I.R.L. y la señora Fernández infringieron lo establecido en los artículos 24° numeral 24.1, 38° y 73° del Código;
- (ii) si corresponde ordenar las medidas correctivas;
- (iii) la sanción a imponer de comprobarse su responsabilidad administrativa; y,
- (iv) si corresponde ordenar el pago de las costas y costos.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Cuestiones Previas

Sobre la falta de legitimidad para obrar pasiva de Matusita E.I.R.L.

- 12. En su escrito de descargos, Matusita E.I.R.L. señaló que los hechos denunciados por el señor Aguilar habrían sido cometidos por una entidad distinta a la suya, pues Matusita S.A.C. ya no está activa desde el año 2025 y no ejerce actividades educativas, por lo que ellos no estarían en condición legal de asumir el procedimiento actual.
- 13. El artículo 108° del Código establece que se declarará la improcedencia de la denuncia, entre otros supuestos, cuando exista falta de legitimidad o interés para obrar². De acuerdo con la doctrina procesal, un administrado carecerá de legitimidad para obrar pasiva cuando no sea la persona que, conforme a ley, deba ser titular de las conductas infractoras en su contra.
- 14. Por su parte, el numeral 2 del artículo IV del Título Preliminar del Código describe al proveedor como aquellas personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.
- 15. Al respecto del escrito de denuncia y de los medios probatorios que obran en el expediente se advierte que los presuntos hechos imputados son atribuibles a Matusita S.A.C. y no a Matusita E.I.R.L., más aún cuando del Registro de Sunarp y de la Consulta RUC de Matusita E.I.R.L. se advierte que esta institución está activa desde el año 2025, posterior a la presunta comisión de las conductas infractoras.

² La legitimidad para obrar es una condición de la acción, es definida como "la idoneidad de una persona para actuar en el proceso, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio". En: CARNELUTTI, Francesco. Sistema de Derecho Procesal Civil. La Composición del Proceso. Buenos Aires: Uteha Argentina, 1944, p. 30. Asimismo, se puede diferenciar entre legitimidad para obrar activa y pasiva. La primera, corresponde al denunciante, es decir, quien se encuentre en calidad de actor. En cuanto a la legitimidad para obrar pasiva, esta corresponde al denunciado, adversario o contradictor. El concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo esta la aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo. En: MORALES GODO, Juan. Instituciones de Derecho Procesal. Lima: Palestra Editores. 2005, p.155.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

16. En ese sentido, se declara improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva, de la denuncia interpuesta contra Matusita E.I.R.L.

Sobre la falta de legitimidad para obrar de la señora Fernández

17. El artículo 15° de la Constitución Política del Perú de 1993 (en adelante, la Constitución), reconoce que toda persona, natural o jurídica, tiene el derecho de promover y conducir instituciones educativas y el de transferir la propiedad de estas, conforme a la ley³.
18. En virtud de ello, el artículo 2° del Decreto Legislativo 882, Ley de Promoción de la Inversión en la Educación (en adelante, la Ley de Promoción), estipula que toda persona natural o jurídica tiene el derecho a la libre iniciativa privada para realizar actividades en la educación, lo cual comprendía fundar, promover, conducir y gestionar instituciones educativas particulares, con o sin finalidad lucrativa⁴.
19. El artículo 5° de la Ley de Promoción dispone que el propietario de la institución educativa privada establece, conduce, organiza, gestiona y administra su funcionamiento, lo cual incluye la línea institucional, la duración, metodología y sistema pedagógico, entre otros.
20. Por otro lado, el artículo 19° del Reglamento de las Instituciones Privadas de Educación Básica y Educación Técnico-Productiva - D.S. N° 09-2006-ED, establece que la responsabilidad de la administración y funcionamiento integral de la Institución Educativa es del propietario o promotor. Ello guarda relación con el criterio desarrollado en variedad de resoluciones emitidas por la Sala⁵, en donde se determinó que:
- (i) En primer lugar, por la institución educativa privada constituida como persona jurídica; o,
 - (ii) en caso esta última no esté constituida de tal manera, por el promotor o propietario, según la resolución directoral de autorización o de traslado.
21. De ello se infiere que, en caso exista una institución educativa privada constituida como persona jurídica que, a su vez, cuente con un promotor o propietario, éste último deberá ser excluido, respondiendo la persona jurídica por las infracciones imputadas.
22. Cabe precisar que, lo antes mencionado es una regla de responsabilidad administrativa en materia de normas de protección al consumidor, por lo que, se dispone sin perjuicio de los criterios resolutivos que pudiera asumir la Autoridad Sectorial (Ministerio de Educación).

³ **CONSTITUCIÓN POLITICA DEL PERU DE 1993**

Artículo 15.- El profesorado en la enseñanza oficial es carrera pública.

La ley establece los requisitos para desempeñarse como director o profesor de un centro educativo, así como sus derechos y obligaciones. El Estado y la sociedad procuran su evaluación, capacitación, profesionalización y promoción permanentes.

El educando tiene derecho a una formación que respete su identidad, así como al buen trato psicológico y físico. Toda persona, natural o jurídica, tiene el derecho de promover y conducir instituciones educativas y el de transferir la propiedad de éstas, conforme a ley.

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 882, LEY DE PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN EN LA EDUCACIÓN**

Artículo 2.- Toda persona natural o jurídica tiene el derecho a la libre iniciativa privada, para realizar actividades en la educación. Este derecho comprende los de fundar, promover, conducir y gestionar Instituciones Educativas Particulares, con o sin finalidad lucrativa

⁵ Resolución N° 2366-2020/SPC-INDECOPI del 10 de diciembre de 2020, la cual, en si misma no constituye un cambio de criterio por parte de la Sala, pues esta posición ya había sido aplicada anteriormente en la Resolución 0656-2016/SPC-INDECOPI del 22 de febrero de 2016, 1252-2016/SPC-INDECOPI del 12 de abril de 2016, 3626-2019/SPC-INDECOPI del 18 de diciembre de 2019, entre otras.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

23. Sin perjuicio de ello, es preciso señalar que, cuando la institución educativa denunciada no pueda constituirse como sujeto del procedimiento administrativo, por ejemplo, al no contar con personería jurídica propia, la responsabilidad respecto de las conductas infractoras en las que incurra será atribuible a su promotor.
24. En el presente caso, de la búsqueda realizada en el Escale del Minedu⁶, se identificó a la señora Fernández como promotora del Centro Educativo Privado Matusita S.A.C.
25. Asimismo, de los medios probatorios que obran en el expediente, se tiene que el denunciante ha presentado la Inscripción en Registros Públicos de Matusita S.A.C. en la partida registral N° 11103996, a través del cual este se constituyó como persona jurídica.
26. En ese sentido, en tanto se ha verificado que la Institución Educativa Privada Matusita S.A.C. cuente con personería jurídica, esta Autoridad Administrativa tramitará el procedimiento administrativo solo en contra de Matusita S.A.C.
27. Ahora bien, el literal e) del artículo 108° del Código establece que la autoridad administrativa declarará la improcedencia de la denuncia de parte cuando se acredite que alguna de las partes carezca de legitimidad para obrar (activa -denunciante- o pasiva -denunciado).
28. Dicho esto, la legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues sólo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo.
29. Por lo tanto, la señora Fernández no cuenta con legitimidad para obrar pasiva, en tanto, no es la persona sobre la cual debe recaer la responsabilidad respecto al servicio educativo brindado por la institución educativa materia de cuestionamiento, en ese sentido, únicamente corresponde analizar la responsabilidad de Matusita S.A.C., ya que cuenta con personería jurídica
30. Bajo estos argumentos, corresponde declarar improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva respecto a la señora Fernández.

Sobre el principio de verdad material

31. El numeral 1.2° del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) regula el debido procedimiento como un principio que comprende el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. Asimismo, establece que la institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo.
32. El mismo cuerpo normativo en el numeral 1.11 del artículo IV en lo referido de la verdad material indica que, en el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.
33. En ese entender, de acuerdo con lo actuado en el presente procedimiento, advertimos que mediante Resolución N° 054-2025/INDECOPI-JUN se declaró la nulidad de la Resolución N° 2 del 07 de abril del 2025 y todo lo actuado en adelante, incluyendo la Resolución que agrega

⁶ <https://escale.minedu.gob.pe/web/inicio/padron-de-ieee>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

al expediente los descargos y medios probatorios presentados por el señor Izarra el 03 de abril del 2025

34. En ese contexto, esta Secretaría Técnica considera en virtud del principio del debido procedimiento, que incluye el derecho a presentar alegatos y al principio de deber material que corresponde analizar los medios probatorios presentados por el señor Izarra a través de sus descargos de fecha 03 de abril del 2025.
35. Por otro lado, este órgano resolutorio considera que en aplicación al principio de verdad material, que dispone que la autoridad administrativa debe verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, y apoyarse en todos los medios legales que le permitan llegar a esa verdad material, corresponde por ende considerar el escrito de descargos y medios probatorios presentados por el señor Izarra el 03 de abril del 2025, toda vez que los mismos permitirán llegar a la verdad material de los hechos materia de análisis y cautelar el principio del debido procedimiento.

Sobre la responsabilidad del señor Izarra

36. En el presente caso, se imputó como presunta conducta infractora al señor Izarra, en su calidad de director de Matusita S.A.C., que habría incurrido en distintas conductas, las cuales se encuentran detalladas en el numeral 2 del presente procedimiento.
37. Si bien, el señor Izarra señaló en su escrito de fecha 03 de abril del 2025 que era director de Matusita E.I.R.L., lo cierto es que de los medios probatorios que obran en el expediente como el Reglamento Interno de Matusita S.A.C., Informe Nro 001-MMCV-P-MATUSITA 2024, cartas cursadas por padres de familia al director, se evidencia que al momento de los hechos el señor Izarra era director de Matusita S.A.C., veamos:

Informe Nro 001-MMCV-P-MATUSITA 2024

	Institución Educativa Privado "Matusita"	
INFORME NRO. 001- MMCV- P-MATUSITA 2024.		
PARA :	[REDACTED]	
	Director del C.E.P. MATUSITA	
De	[REDACTED] ELIZ	
	PROFESORA DE AULA - INICIAL 5 AÑOS	
ASUNTO :	INFORME CONDUCTUAL DEL ESTUDIENANTE	
Fecha	: DICIEMBRE 2024	

Carta de padre de familia

Huánuco 21 de agosto de 2024	
Centro Educativo Privado Matusita	
Director:	[REDACTED]
Docente	[REDACTED]
Aula: 5 años	Sección: "A"
<u>Calle 8 S/N – Amarilis/Huánuco/Huánuco</u>	



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

38. El artículo 111° del Código establece que, excepcionalmente y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor, son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.
39. Como se aprecia, el presupuesto para la aplicación del artículo 111° del Código, es la constatación por parte de la autoridad administrativa de una infracción al Código incurrida por el proveedor denunciado, esto es, previamente debe haber quedado determinada la responsabilidad de este último por la vulneración de las normas de protección al consumidor.
40. Asimismo, la responsabilidad solidaria atribuible a las personas que ejercieron la dirección, administración o representación del proveedor, exige que hayan participado en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa; y dicha participación necesariamente debe contar con un componente de dolo o culpa inexcusable.
41. En ese sentido, la condición de representante, por sí sola, no genera una responsabilidad en virtud del artículo 111° del Código, sino su participación en la generación de la conducta infractora, con dolo o culpa inexcusable, que implica la existencia de un nexo causal entre la conducta del representante, y la infracción atribuida a su representada, lo cual debe desprenderse de lo actuado en el expediente.
42. En relación con el dolo y la culpa inexcusable, el Código Civil distingue ambas figuras por la voluntad o intencionalidad en el incumplimiento de una obligación. Así, mientras el dolo se caracteriza por el incumplimiento deliberado de la obligación (ya sea por comisión o por omisión) con la intención de generar un perjuicio para un tercero; en la culpa inexcusable dicho elemento de intencionalidad no se presenta, caracterizándose porque el incumplimiento se produce como consecuencia de una negligencia grave.
43. Es así que conforme lo ha señalado la Sala en anteriores pronunciamientos⁷, la culpa inexcusable del representante de un proveedor de productos o servicios en los términos del Código, se sustenta en un acto negligente que se caracteriza por la inobservancia de reglas básicas, ordinarias o esenciales del negocio de su representada, cuyo cumplimiento resultaba imprescindible para el desarrollo de su actividad económica y que, por ser inherentes a esta, se asume que cualquiera que se desenvuelva en dicha actividad, debía de acatarlas.
44. De forma previa, hay que aclarar que la responsabilidad administrativa de las personas que ejercen cargos de dirección es solidaria a la del proveedor. De tal forma, para que exista una responsabilidad administrativa de estas personas, previamente, debe existir una responsabilidad administrativa del proveedor (el Colegio), mismo que ha sido demostrado en el acápite anterior.
45. Al respecto, se precisa que el director de un Colegio es un personal de dirección de alto nivel en una institución educativa, por lo que se sobreentiende que están en su esfera de control de aquellas decisiones y/o prácticas que abarca el servicio educativo. Esto no quiere decir que él participe efectivamente en cada una de ellas; sin embargo, el director es quien tiene el poder de aprobar, rechazar, supervisar las acciones importantes que se realicen a nombre del Colegio, por su nivel de jerarquía, más allá de si lo ejerce o no.
46. Teniendo en consideración ello de forma previa, se procederá a analizar cada una de las imputaciones del siguiente modo: primero; se determinará si Matusita S.A.C. ha incurrido en infracción a los artículos del Código o no y dependiendo de ello, se pasará a analizar si el director participo en dicho incumplimiento.

⁷ Ver Resolución 1101-2020/SPC-INDECOPI



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

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

III.2. Marco legal aplicable

Sobre el deber de idoneidad de los servicios educativos

48. El artículo 18° del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe⁸.
49. Por su parte, el artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁹. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
50. Asimismo, el artículo 73° del Código establece que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

Sobre los actos de discriminación

51. El literal d. del artículo 1° del Código señala que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
52. Por su parte, el artículo 38° del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen, así como de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas¹⁰.

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

(...)

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

Sobre la atención de reclamos

53. El artículo 24 del Código¹¹, establece que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

Sobre la falta de presentación de descargos

54. Matusita S.A.C. no presentó sus descargos al presente procedimiento administrativo sancionador, pese a haber sido válidamente notificado con la Resolución N° 1 del 03 de marzo del 2025. Por lo que, se deberá analizar el presente procedimiento administrativo sancionador con los medios probatorios que obran en el expediente y con los elementos de juicio que le genera la denuncia.
55. Sobre el particular, la falta de presentación de descargos implica una presunción relativa de verdad sobre los hechos alegados por la denunciante, ya que podría interpretarse como un reconocimiento tácito de la infracción imputada en contra del administrado; toda vez que, el artículo 233.1° del TUO de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹², establece que las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas.
56. Dicho artículo debe interpretarse de manera sistemática con el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General que establece el principio de verdad material, según el cual la autoridad deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo de sus decisiones¹³. Así las pruebas actuadas deben ser suficientes para

(...)

- d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

11 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.

12 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS

Artículo 233.- Contestación de la reclamación

233.1 El reclamado deberá presentar la contestación de la reclamación dentro de los quince (15) días posteriores a la notificación de ésta; vencido este plazo, la Administración declarará en rebeldía al reclamado que no la hubiera presentado. La contestación deberá contener los requisitos de los escritos previstos en el Artículo 122 de la presente Ley, así como la absolución de todos los asuntos controvertidos de hecho y de derecho, Las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas. (...)

13 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

M-CPC-06/01

11/36



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

generar convicción acerca de la ocurrencia de los hechos denunciados, siendo que el proveedor denunciado deberá aportar los medios probatorios que demuestren que no es responsable de las imputaciones atribuidas.

III.3. Análisis del caso concreto

Sobre la imputación (i)

57. En su escrito de denuncia, el señor Aguilar señaló que Matusita S.A.C. y el director no habrían brindado un servicio idóneo, al haberle sugerido que retire a su menor hijo a otra institución educativa, debido a su conducta.
58. Por su parte, el señor Izarra señaló que de las diversas anotaciones realizadas por docentes de aula del menor de iniciales [REDACTED] se puede apreciar que han dado cuenta a sus padres, respecto a los diversos comportamientos que venía presentando su menor hijo dentro del aula, los mismos que estaban referidos tanto al área pedagógica como conductual.
59. Ahora, debe de considerarse que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 104° del Código, en los procedimientos administrativos de Protección al Consumidor iniciados por denuncia de parte, corresponderá al consumidor acreditar el defecto alegado para a partir de ello trasladar la carga de la prueba al proveedor a fin de que acredite que el referido hecho no le es imputable o que existe algún eximente de responsabilidad.
60. El numeral 173.2 del artículo 173 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO)¹⁴ dispone que corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.
61. Finalmente, el literal f) del numeral 11.2 del artículo 11 de la Directiva N° 001-2021-DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva), establece que la denuncia por infracción a las normas de protección al consumidor debe contener los medios probatorios documentales que sustenten su relato, y de estimarlo pertinente, el ofrecimiento de estos o de medios probatorios no documentales.

1.El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también el interés público.

(...)

2. Los principios señalados servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento, como parámetros para la generación de otras disposiciones administrativas de carácter general, y para suplir los vacíos en el ordenamiento administrativo. La relación de principios anteriormente enunciados no tiene carácter taxativo.

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

Artículo 173.- Carga de la prueba.

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

62. Considerando la base legal antes señalada, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
- **Acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio
 - **Imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable. En atención a lo desarrollado corresponde a la parte denunciante presentar medios de prueba que acreditaran sus afirmaciones, pues una vez acreditado el defecto, correspondía a la parte denunciada, a fin de eximirse de responsabilidad, acreditar que el hecho no le resultaba imputable o que existían causas que lo eximen de responsabilidad.
63. En atención a lo desarrollado corresponde a la parte denunciante presentar medios de prueba que acreditaran sus afirmaciones, pues una vez acreditado el defecto, correspondía a la parte denunciada, a fin de eximirse de responsabilidad, acreditar que el hecho no le resultaba imputable o que existían causas que lo eximen de responsabilidad.
64. En el presente caso, no ha quedado acreditado de forma fehaciente e indubitable que el Colegio haya sugerido que retire a su menor hijo a otra institución educativa, debido a su conducta, ya que de los medios probatorios presentados no se puede desprender ello. Si bien, en el expediente figura el cuaderno de incidencias, el informe psicológico, el informe de la maestra de aula, ello no evidencia que el Colegio haya sugerido que se retire al menor de edad o que en alguna de ellas haya constado dicha sugerencia.
65. Cabe precisar que el reclamo consignado por el señor Aguilar en el Libro de Reclamaciones califica como una declaración de parte, por lo que por si sola no causa certeza a esta Autoridad Administrativa de lo señalado en esta.
66. Por lo que, de lo que obra en todo el expediente no se aprecia ningún elemento de juicio que genere certeza en esta Secretaría Técnica de la presunta conducta infractora cometida por el denunciado en este extremo.
67. En ese sentido, no corresponde atribuir responsabilidad administrativa al denunciado, toda vez que la Autoridad Administrativa debe presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario, presunción *iuris tantum* que admite prueba en contrario, sin embargo no obra tal evidencia que desvirtúe la presunción antes referida, ello de conformidad con el numeral 248.8 del artículo 248° del TUO de la LPAG que contempla la figura legal del principio de presunción de licitud que regula la dinámica de los procedimientos administrativos sancionadores.
68. En consecuencia, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante Informe N° 00058-2026/ST-INDECOPI-CPC-JUN y declara infundado este extremo de la denuncia, por infracción del artículo 73° del Código, al no haberse acreditado que no brindó un servicio idóneo, al haberle sugerido que retire a su menor hijo a otra institución educativa, debido a su conducta.

Sobre la imputación (ii)

69. En su escrito de denuncia el señor Aguilar señaló que Matusita S.A.C. y el director no habrían brindado un servicio idóneo, debido a que, no le habrían brindado ayuda psicológica, evaluación, ni terapia para su menor hijo.
70. Por su parte, el señor Izarra señaló que de las diversas anotaciones realizadas por docentes de aula del menor de iniciales [REDACTED] se puede apreciar que han dado cuenta a sus padres,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

respecto a los diversos comportamientos que venía presentando su menor hijo dentro del aula, los mismos que estaban referidos tanto al área pedagógica como conductual.

71. Al respecto el Decreto Supremo N° 010-2012-ED, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas (en adelante, Reglamento de la Ley N° 29719), establece en el artículo 18° lo siguiente:

“Artículo 18.- Participación del profesional de Psicología en la institución educativa

El profesional de Psicología se integra al equipo responsable de la implementación de las acciones de Convivencia Democrática de la institución educativa, con competencia en la formación de la comunidad educativa, actuando con ética profesional y respeto a los derechos humanos. En ningún caso realiza terapias dentro de la institución educativa.”

(Subrayado nuestro)

72. Adicionalmente, el artículo 62-A de la Ley N° 28044, Ley General de Educación, establece que la función principal del profesional en psicología consiste en ser un soporte para que los actores de las instituciones educativas orienten adecuadamente a los estudiantes, entre otros, en la comprensión de aspectos relacionados con su desarrollo cognitivo y socioemocional¹⁵.
73. En el presente caso, si bien obra el Informe Psicológico de diciembre del 2024 donde se realizó una evaluación psicológica al menor de iniciales [REDACTED], lo cierto es que este informe fue emitido por la psicóloga [REDACTED], con número de colegiatura N° [REDACTED], quien no se encuentra habilitada para ejercer la profesión, por lo que el informe emitido carece de validez.
74. Cabe señalar que, el artículo 6° de la Ley N° 28369, Ley del Trabajo del Psicólogo señala que *“para ejercer la profesión de psicólogo se requiere título profesional, estar inscrito y habilitado en el Colegio de Psicólogos”*, lo que implica que para que un informe tenga valor probatorio, el psicólogo debe estar titulado, colegiado y habilitado, hecho que no sucede en el caso ya que la psicóloga de la institución educativa no se encontraría habilitada y en consecuencia su informe carece de validez.
75. En ese sentido, no se habría brindado un servicio idóneo al denunciante, dado que el colegio no contaba con personal de psicología habilitado para brindar ayuda psicológica y evaluación a su menor hijo y, en consecuencia, no se habrían brindado los servicios de ayuda psicológica y evaluación de manera idónea.

- Sobre la responsabilidad del señor Izarra-

¹⁵

Ley General de Educación - LEY N° 28044

Artículo 62-A.- El profesional en psicología y profesional en enfermería

El psicólogo escolar, el enfermero y el odontólogo escolares son profesionales especializados que forman parte de la comunidad educativa que contribuyen en la formación integral de los estudiantes en la educación básica.

La función principal del profesional en psicología consiste en ser un soporte para que los actores de las instituciones educativas orienten adecuadamente a los estudiantes, entre otros, en la comprensión de aspectos relacionados con su desarrollo cognitivo y socioemocional.

La función principal del profesional en enfermería está orientada a prestar los servicios en el área de su competencia relacionados con la prevención y promoción de la salud a los estudiantes y demás miembros de la comunidad educativa.

La función principal del profesional en odontología está orientada a prestar los servicios en el área de su competencia relacionados con la prevención y promoción de la salud bucodental de los estudiantes y demás miembros de la comunidad educativa.

El Ministerio de Educación, a través de sus órganos competentes, norma las funciones del profesional en psicología, profesional en enfermería y el profesional en odontología.

M-CPC-06/01

14/36



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

76. Cabe precisar que, en este aspecto, respecto a la responsabilidad del director, al respecto este Colegiado no considera que el servicio de ayuda psicológica y evaluación sea una función que se encuentre expresamente atribuida al señor Izarra como director, al ser una función de índole administrativa que tiene que ver con la contratación de personal, respecto a la cual si bien mantiene un deber de supervisión, no obran en el expediente elementos que permitan suponer que en este extremo actuó con un descuido extremo que pudiese ser calificado como negligencia grave. Por lo tanto, no corresponde atribuir responsabilidad al señor Izarra respecto a esta imputación.
77. En consecuencia, este Colegiado se aparta de la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante Informe N° 00058-2026/ST-INDECOPI-CPC-JUN y declara fundado este extremo de la denuncia en contra de Matusita S.A.C., por infracción del artículo 73° del Código.

Sobre la imputación (iii)

78. En su escrito de denuncia el señor Aguilar señaló que Matusita S.A.C. y el director habrían exigido al denunciante la contratación de una “maestra sombra” para su hijo; pese a no estar establecido en el Reglamento Interno del Colegio.
79. Por su parte, el señor Izarra señaló que es cierto que, dentro de las estrategias para lograr un adecuado desarrollo conductual del menor y en pleno acuerdo con los padres se propuso la contratación de una “maestra sombra” y de esta manera evitar problemas de conducta y acercamiento a los demás compañeros que pueda concluir en agresiones físicas, esta contratación se realizó en plena concordancia y aceptación de los padres del menor, además que fue una sugerencia de la psicóloga.
80. En atención a lo desarrollado en los numerales 59, 60, 61 y 62 de la presente resolución, corresponde a la parte denunciante presentar medios de prueba que acreditaran sus afirmaciones, pues una vez acreditado el defecto, correspondía a la parte denunciada, a fin de eximirse de responsabilidad, acreditar que el hecho no le resultaba imputable o que existían causas que lo eximen de responsabilidad.
81. El artículo 19-A en la Ley 28044, Ley General de Educación, estableciendo que las instituciones educativas adoptan medidas para asegurar condiciones de accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad en la provisión de los servicios educativos; y, desarrollan planes educativos personalizados para los estudiantes con necesidades educativas especiales.
82. Este enfoque inclusivo¹⁶, al ser transversal, engloba a todos los alumnos, siendo que no está restringido solo a los estudiantes con discapacidad, sino que incluye a todo alumno que tenga o no necesidades educativas especiales con o sin discapacidad¹⁷.

¹⁶ Conforme a la Guía para orientar la intervención de los servicios de apoyo y asesoramiento para la atención de las necesidades educativas especiales Saanee:
"La Educación Inclusiva es un enfoque que surge como respuesta a la diversidad, nace en la escuela y trasciende a la sociedad, se basa en que todos los niños y niñas de una comunidad aprendan juntos, independientemente de sus características funcionales, sociales y culturales; enriquece los procesos de enseñanza-aprendizaje ofreciéndoles la oportunidad de ser y crecer en un contexto que los acoge, los respeta, y les permite su desarrollo integral y su participación en igualdad de condiciones. La educación inclusiva, entonces, es un nuevo enfoque que busca una mejor opción de vida evitando la marginación, promoviendo un sentido de comunidad educadora basado en un trabajo en equipo, estimulando a las personas a crecer y realizarse de acuerdo a sus intereses, necesidades, expectativas e ilusiones; y fundamentalmente promueve que las escuelas, en estrecha relación con la familia, preparen a todos los individuos para la vida, el empleo, la independencia y la participación en la comunidad. Reconoce las diferencias individuales y las rescata para alcanzar el desarrollo integral y la inclusión en la sociedad" (Ver: "http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/05-bibliografia-para-ebe/7-guia-para-orientarlaintervencion-de-los-saanee.pdf".

¹⁷ Conforme a la Guía para orientar la intervención de los servicios de apoyo y asesoramiento para la atención de las necesidades educativas especiales Saanee:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

83. En el presente caso, mediante el cuaderno de incidencias ha quedado acreditado que el Colegio ha solicitado a la denunciante la contratación de una “maestra sombra” para el acompañamiento de su menor hijo, con la finalidad de mejorar las conductas inapropiadas del menor de edad y favorecer la armonía con sus compañeros de aula.
84. Cabe precisar que dicha solicitud se basa en las recomendaciones emitidas hacia los docentes en el Informe de evaluación neuropsicológica, en el que señala expresamente que se establezcan compañeros o compañeras de supervisión y estudio con estrategias adecuadas para el aprendizaje y adecuado rendimiento que ayuden al alumno en determinados momentos.
85. Es así como el maestro sombra es una figura que ayuda a la integración socioeducativa de niños y niñas que tienen dificultades para trabajar por sí mismos debido a su desarrollo psicosocial, facilitando la integración y participación del estudiante, lo cual se relaciona con el enfoque de inclusión que adopta el Estado.
86. En ese sentido, en la medida que el maestro sombra era una recomendación por parte de un profesional capacitado y se hacía con la finalidad de integrar al menor de edad en el entorno educativo, resulta razonable que el Colegio lo haya solicitado.
87. En consecuencia, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante Informe N° 00058-2026/ST-INDECOPI-CPC-JUN y declara infundado este extremo de la denuncia, por infracción del artículo 73° del Código.

Sobre la imputación (iv)

88. En su escrito de denuncia el señor Aguilar señaló que Matusita S.A.C. y el director le habría insinuado que su menor hijo presenta un trastorno psicológico; pese a no padecerlo.
89. Por su parte, el señor Izarra señaló que es falso que la institución haya sugerido que el menor presentaba un trastorno psicológico.
90. Al respecto, corresponde reiterar lo señalado en numerales 59, 60, 61 y 62 de la presente resolución, en la medida que corresponde a la parte denunciante presentar medios de prueba que acreditaran sus afirmaciones, pues una vez acreditado el defecto, correspondía a la parte denunciada, a fin de eximirse de responsabilidad, acreditar que el hecho no le resultaba imputable o que existían causas que lo eximen de responsabilidad.
91. En el presente caso, no ha quedado acreditado de forma fehaciente e indubitable que el Colegio habría insinuado que el menor hijo de la denunciante presenta un trastorno psicológico, ya que de los medios probatorios presentados no se puede desprender ello.
92. Por lo que, de lo que obra en todo el expediente no se aprecia ningún elemento de juicio que genere certeza en esta Secretaría Técnica de la presunta conducta infractora cometida por el denunciado en este extremo.
93. En ese sentido, no corresponde atribuir responsabilidad administrativa al denunciado, toda vez que la Autoridad Administrativa debe presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario, presunción *iuris tantum* que

"Un estudiante tiene necesidades educativas especiales cuando presenta dificultades mayores que el resto de sus compañeros para acceder a los aprendizajes que de acuerdo al Diseño Curricular Nacional- DCN, corresponde a su edad y por lo tanto necesita, para compensar dichas dificultades, adaptaciones de acceso y/o adaptaciones curriculares. Los alumnos presentan "necesidades educativas especiales" por tener dificultades específicas de aprendizaje, por sus altas capacidades intelectuales, por haberse incorporado tarde al sistema educativo, por condiciones personales, familiares, de historia escolar o por discapacidad" (Ver: <http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/05-bibliografia-para-ebe/7-quia-para-orientarlaintervencion-de-los-saane.pdf>).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

admite prueba en contrario, sin embargo no obra tal evidencia que desvirtúe la presunción antes referida, ello de conformidad con el numeral 248.8 del artículo 248° del TUO de la LPAG que contempla la figura legal del principio de presunción de licitud que regula la dinámica de los procedimientos administrativos sancionadores.

94. En consecuencia, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante Informe N° 00058-2026/ST-INDECOPI-CPC-JUN y declara infundado este extremo de la denuncia, por infracción del artículo 73° del Código.

Sobre la imputación (v)

95. En su escrito de denuncia el señor Aguilar señaló que la promotora y el director habría incurrido en actos de discriminación en contra del menor hijo del denunciante, al no haberle remitido en el 2024 la carta de renovación de vacante para el año escolar 2025, ni haber aceptado la matrícula del menor.
96. Por su parte, el señor Izarra señaló que la institución no ha incurrido en actos de discriminación, toda vez que se le ha brindado todas las atenciones y seguimientos ante incidencias ocurridas en el desarrollo de las clases y con los compañeros de aula, se ha puesto en conocimiento de los padres los incidentes y se ha aportado estrategias y se han adoptado compromisos por los padres de familia.
97. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú (en adelante, la Constitución), el cual establece en forma expresa y clara lo siguiente:

“Artículo 2.- Toda persona tiene derecho: (...) 2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)”.

98. El derecho a la igualdad presenta una doble dimensión: de un lado como principio rector del ordenamiento jurídico; y de otro lado, como un derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona el derecho a ser tratado con igualdad ante la ley y de no ser objeto de forma alguna de discriminación¹⁸.
99. El literal d) del artículo 1° del Código reconoce el derecho de los consumidores a ser tratados justa y equitativamente en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
100. En la práctica los derechos antes citados se resumen en la obligación de los proveedores de dispensar un trato equitativo brindando sus servicios o productos sin exclusiones o selección de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de sus prestaciones.
101. Por su parte, el artículo 38° del Código establece expresamente la prohibición de discriminar a los consumidores por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole; indicando que se encuentra prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. Asimismo, se precisa que el trato diferenciado debe obedecer a causas objetivas y razonables¹⁹.

¹⁸ EGUIGUREN PRAELI, Francisco, Principio de Igualdad y Derecho a la No Discriminación, En: *Ius et Veritas* 15, p. 63.

¹⁹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

102. En ese sentido, esta autoridad administrativa se encuentra facultada para velar y promover el respeto de los derechos de los ciudadanos como consumidores, así como promover el cumplimiento de la obligación de los proveedores de no seleccionar de manera injustificada a la clientela.
103. Asimismo, el artículo 39° del Código establece que la carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios
104. Sobre el particular, el principio de la carga de la prueba establece que la responsabilidad de probar los hechos le corresponde a quien los alega, es decir al denunciante cuando el procedimiento se inicia por denuncia de parte de éste o a la administración cuando se inicia de oficio, por regla general. Sin embargo, el artículo 39° del Código contempla reglas procesales especiales referidas a la distribución de la carga de la prueba en el caso de un presunto trato desigual o discriminatorio.
105. Es así como el consumidor afectado por este tipo de prácticas ilegales deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia de trato desigual, para que se invierta la carga de la prueba y exigir al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para dicho trato. En caso, el proveedor demuestre la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponderá al consumidor probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias²⁰.
106. En el presente caso nos encontramos ante un hecho negativo, no haber remitido en el 2024 la carta de renovación de vacante para el año escolar 2025, ni haber aceptado la matrícula del menor, por lo que el denunciado se encuentra en mejor posición de obtener la información y documentación necesaria que permita esclarecer los hechos y excluir su responsabilidad, por lo que correspondería invertir la carga de la prueba al denunciado.
107. En ese sentido, cabe señalar que, conforme a los descargos presentados por el Colegio, este no niega lo imputado, sino que manifiesta que el menor de edad ha presentado comportamientos no adecuados con sus maestras y compañeros del salón y que se le ha brindado todas las atenciones y seguimientos necesarios.

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

20

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

Artículo 39.- Carga de la prueba

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar la circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

108. Por su parte, del cuaderno de incidencias presentado por el Colegio se advierte los registros que se tienen del mal comportamiento del menor de edad, que implican agresiones físicas y verbales a sus compañeros del aula, los cuales son considerados como un tipo de violencia, también se consignan los compromisos de los padres a fin de tomar acciones frente a dichos comportamientos.
109. Cabe resaltar que, la educación es un derecho fundamental de la persona y de la sociedad, siendo esta la razón por la cual el Estado garantiza el ejercicio del derecho a una educación integral y de calidad para todos y la universalización de la educación básica²¹. Por dicho motivo, la prestación de tal servicio se configura como un servicio público que posee una protección especial dentro de nuestro ordenamiento jurídico, amparándose primordialmente aquellas situaciones en las que pueda advertirse alguna limitación de su acceso y desarrollo en sus distintos ámbitos.
110. Asimismo, el artículo 13 de la Constitución Política del Perú establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. A criterio del Tribunal Constitucional “*la educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país*”²². Asimismo, este le otorga a la educación un carácter binario, pues la califica como un derecho fundamental y un servicio público. Como se observa, prevalece el derecho fundamental de los menores a la educación.
111. Cabe señalar que, la normativa vigente como la “Guía para la Elaboración e Implementación de las Normas de Convivencia y las Medidas Correctivas en la Institución educativa desde la Disciplina Positiva” aprobada por el Ministerio de Educación señala que la elaboración e implementación de normas de convivencia y medidas correctivas en una institución educativa desde la disciplina positiva, buscando fomentar un ambiente escolar seguro, respetuoso y propicio para el aprendizaje.
112. En ese sentido, en caso de que el comportamiento incluya violencia de algún tipo (verbal, física o sexual) se debe activar los protocolos para la atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N.° 004-2018-MINEDU, el cual pretende garantizar la continuidad educativa del estudiante, así como su protección y acogida²³. Adicionalmente ello debe registrarse en un Libro de Registro de Incidencias y en el portal SiseVe.
113. Este Decreto Supremo N.° 004-2018-MINEDU establece que “las escuelas pueden decidir las medidas a seguir de acuerdo a sus contextos y recursos locales, siempre dentro del marco normativo vigente y que toda intervención que realice la escuela debe estar basada en un enfoque de derechos que reconozca la condición de ciudadanos de las niñas, niños y adolescentes, y que priorice su interés superior, además de abstenerse de cualquier medida violenta o discriminatoria”.

²¹ **LEY 28044. LEY GENERAL DE EDUCACIÓN**

Artículo 3.- La educación como derecho.

La educación es un derecho fundamental de la persona y de la sociedad. El Estado garantiza el ejercicio del derecho a una educación integral y de calidad para todos y la universalización de la educación básica. La sociedad tiene la responsabilidad de contribuir a la educación y el derecho a participar en su desarrollo.

²² Expediente 04232-2004-AA/TC del 3 de marzo de 2005 tramitado ante el Tribunal Constitucional.

²³ **Decreto Supremo N.° 004-2018-MINEDU, Lineamientos para la gestión de la convivencia escolar, la prevención y la atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes**

(...)

CIERRE: Es la finalización de la atención del caso cuando se hayan cumplido todos los pasos previos. Debe garantizarse la continuidad educativa del estudiante involucrado en el hecho de violencia, así como su protección y acogida.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

114. En los protocolos para la atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes deben seguirse los siguientes pasos:
- **Acción:** Son las medidas adoptadas por la IE para atender los casos de violencia detectados y, de esta forma, proteger a todos los niños, niñas y adolescentes involucrados.
 - **Derivación:** Es la comunicación con un servicio externo especializado de atención de la violencia o el traslado de la víctima y/o agresor (de ser niña, niño o adolescente), si se estima necesario.
 - **Seguimiento:** Es el acompañamiento y la supervisión del bienestar de las/los estudiantes (atención psicológica, acompañamiento pedagógico, soporte emocional, etc.), así como la restauración de la convivencia afectada y la verificación del cese de todo tipo de agresión.
 - **Cierre:** Es la finalización de la atención del caso cuando se hayan cumplido todos los pasos previos. Debe garantizarse la continuidad educativa del estudiante involucrado en el hecho de violencia, así como su protección y acogida.
115. El protocolo para la intervención en casos donde ocurra violencia física y/o psicológica entre estudiantes, señala que se deben utilizar herramientas como actas de compromiso, Libro de Registro de Incidencias, Portal SiseVe, plan de tutoría individual, de aula, fichas de derivación, fichas de monitoreo, acta de cierre del caso.
116. Cabe resaltar que los padres también tienen un rol importante, tal es así que el artículo 8° de la Ley 29719, señala que los padres están obligados a brindar toda su colaboración para corregir dichos actos y deben comprometerse a cumplir con la consejería respectiva²⁴.
117. En ese sentido, conforme lo detallado el rol del Colegio es implementar un Reglamento Interno, normas de convivencia, contar con un libro de incidencias y en caso ocurra un incidente, registrar los casos en el Portal Web SISEVE, entre otros que se establecen de forma más detallada en la normativa correspondiente y el rol de los padres es asumir compromisos a fin de orientar el comportamiento de su menor hijo, cabe precisar que el incumplimiento del rol de los padres puede acarrear consecuencias, pero estas deben estar debidamente establecidas en el respectivo Reglamento Interno del Colegio.
118. En el presente caso del Reglamento Interno del Colegio, se ha podido apreciar que este enumera los comportamientos que constituyen faltas y las sanciones que se pueden aplicar, cabe señalar que entre ellas no está incluido la no renovación de la matrícula, ni se ha evidenciado dicho aspecto en otra parte de dicho Reglamento, así como tampoco está establecido que a falta de incumplimiento del compromiso de los padres no se va a renovar la matrícula de su hijo.
119. En ese sentido podemos establecer que la medida tomada por el Colegio no responde a causas objetivas y razonables, más aún cuando dicha medida vulnera el derecho al acceso a la educación del menor de edad, no ha sido debidamente establecida en su Reglamento Interno, no se ha seguido el Protocolo establecido en el Decreto Supremo N.° 004-2018-MINEDU, ya que de los medios probatorios presentados, no se evidencia que se hayan

²⁴

Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas - Ley N° 29719

Artículo 8. Obligaciones de los padres y apoderados

Los padres y los apoderados de los estudiantes víctimas de violencia, hostigamiento, intimidación o de cualquier conducta que sea considerada como acoso por parte de otro estudiante deben denunciarla ante la dirección de la institución educativa o ante el Consejo Educativo Institucional (Conei).

Los padres y los apoderados de los estudiantes que realizan los actos de violencia, hostigamiento o intimidación están obligados a brindar toda su colaboración para corregir dichos actos y deben comprometerse a cumplir con la consejería respectiva.

M-CPC-06/01

20/36



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

utilizado las herramientas correspondientes, que garantiza el seguimiento y registro de las acciones llevadas a cabo por parte de los actores involucrados en la educación.

120. En consecuencia, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante Informe N° 00058-2026/ST-INDECOPI-CPC-JUN y declara fundado este extremo de la denuncia, por infracción del artículo 38° del Código.

- Sobre la responsabilidad del señor Izarra-

121. Cabe precisar que, en este aspecto, respecto a la responsabilidad del director, este si tiene incidencia en el proceso de matrícula de los estudiantes de una institución educativa, ya que se constituye como la máxima autoridad, es un personal de dirección de alto nivel en una institución educativa, por lo que se sobreentiende que están en su esfera de control de aquellas decisiones y/o prácticas que abarca el servicio educativo, tales como la matrícula y la gestión de vacantes.
122. Adicionalmente, del artículo 6° del Reglamento Interno del Colegio se establece el director es encargado de organizar el proceso de matrícula, autorizar traslados de matrícula y expedir rectificar de estudios.
123. En ese sentido, respecto a esta imputación en virtud del artículo 111° del Código corresponde declarar fundado este extremo también en contra del señor Izarra, en su calidad de director del centro educativo.

Sobre la imputación (vi)

124. En su escrito de denuncia el señor Aguilar señaló que la promotora y el director no habrían dado respuesta al reclamo que presentó en el libro de reclamaciones el 27 de diciembre de 2024.
125. Al respecto, corresponde reiterar lo señalado en los numerales 59, 60, 61 y 62 de la presente resolución en la medida que corresponde a la parte denunciante presentar medios de prueba que acreditaran sus afirmaciones, pues una vez acreditado el defecto, correspondía a la parte denunciada, a fin de eximirse de responsabilidad, acreditar que el hecho no le resultaba imputable o que existían causas que lo eximen de responsabilidad.
126. En el presente caso, ha quedado acreditado mediante Hoja de Reclamación N° 000001, que el 27 de diciembre que el señor Aguilar presentó su reclamo por el servicio brindado por el Colegio.
127. Es así como, habiéndose acreditado que se ha presentado un reclamo ante el Colegio, este estaba en la obligación de absolverlo en un plazo no mayor de quince días hábiles.
128. Ahora, se debe tener presente que al encontrarnos bajo el escenario de un hecho negativo (falta de atención al reclamo), corresponde invertir la carga de la prueba, teniendo en consideración además que el Colegio se encuentra en mejor posición de acreditar que cumplió con atender el reclamo, ello en virtud de la aplicación de la teoría de las cargas dinámicas; sin embargo, el Colegio no ha acreditado que ha brindado una respuesta al reclamo interpuesto.
129. En consecuencia, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante Informe N° 00058-2026/ST-INDECOPI-CPC-JUN y declara fundado este extremo de la denuncia, por infracción del artículo 24° numeral 24.1 del Código.

- Sobre la responsabilidad del señor Izarra-



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

130. Cabe precisar que, en este aspecto, respecto a la responsabilidad del director, al respecto esta Secretaría Técnica no considera que la atención de reclamos se encuentre expresamente atribuida al señor Izarra como director, al ser una función de índole administrativa, respecto a la cual si bien mantiene un deber de supervisión, no obran en el expediente elementos que permitan suponer que en este extremo actuó con un descuido extremo que pudiese ser calificado como negligencia grave, aun cuando pudiese haber tomado conocimiento de la existencia del reclamo ya que como se ha señalado previamente la atención de reclamos resulta ser una función de índole administrativo, cuyo análisis y ejecución propiamente dicha no se ha acreditado que se encuentre específicamente atribuida al señor Izarra como director. Por lo tanto, no corresponde atribuir responsabilidad al señor Izarra respecto a esta imputación.

III.4. Sobre las medidas correctivas

131. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁵ establece la facultad del Indecopi para dictar en calidad de mandatos las medidas correctivas reparadoras y complementarias que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
132. Las medidas correctivas pueden ser reparadoras o complementarias, siendo las primeras, aquellas que tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y las segundas, aquellas que tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
133. En el presente caso, cabe señalar que Matusita S.A.C. a la fecha de emisión de la presente resolución ya no se encuentra en funcionamiento, lo que ocasionaría que cualquier medida correctiva impuesta por la autoridad administrativa sea imposible de ser cumplida, por ende, no corresponde ordenar medida correctiva alguna al denunciado.

III.5. Sobre la graduación de la sanción

A) Marco normativo y metodología

134. De acuerdo con el Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo N° 032-2021-PCM) publicado en el diario oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021, el mismo que es aplicable a los casos en materia de protección al consumidor de competencia de esta Comisión, se precisó que, para la determinación de las multas en cada caso, se deberá utilizar la siguiente fórmula:

$$(I) M = m \times F$$

Donde:

- M = Multa preliminar.

25

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

Sin perjuicio a 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 debidamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la Autoridad encargada del procedimiento.

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

M-CPC-06/01

22/36



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN
EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

- m = Multa base.
- F = Circunstancias agravantes y atenuantes.

Cálculo de la Multa Base (m)

135. Para la determinación de la Multa Base (m) de acuerdo con el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor pueden aplicar, de acuerdo a las características de cada caso, una de las dos (2) siguientes metodologías: (i) "Método basado en valores preestablecidos" o el (ii) "Método Ad-hoc". Estas metodologías aplican para casos diferentes que estén referidos al libro de reclamaciones de competencia de la Comisión como primera instancia y de la Sala Especializada en Protección al Consumidor en segunda instancia.
136. El Decreto Supremo N° 032-2021-PCM precisa que se debe elegir el "Método basado en valores preestablecidos" siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
- Se desarrolló por **un período menor a dos años**.
 - No dañó ni puso en riesgo la **vida y/o salud** de las personas.
 - Tuvo un **alcance geográfico menor al nivel nacional**.
137. Bajo la aproximación de *valores preestablecidos* para otras infracciones diferentes al libro de reclamaciones, la Multa Base (m) se estima multiplicando un primer componente denominado como ($k_{i,j}$) que representa un valor preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado (D_i) que representa valor en base a la Duración de la infracción, conforme la siguiente expresión; dicha operación para hallar la Multa Base (m), es consecuencia, la siguiente:

$$m = k_{i,j} \times D_i$$

138. En base a lo anterior, para determinar el componente denominado como ($k_{i,j}$) es necesario obtener en primer lugar el **nivel de la afectación** y segundo el **tamaño del infractor**.
139. El nivel de afectación que se representa como un subíndice (i) se determinara a través del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM tal y como se muestra a continuación:

Cuadro 16	
OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN	
Niveles de afectación	Tipo de infracción
Muy alta	Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.
Alta	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

	<p>Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (104) UIT.</p> <p>Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor.</p> <p>Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios).</p> <p>Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor.</p>
Moderada	<p>Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).</p> <p>Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (30) UIT y menor a (104) UIT.</p> <p>Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor.</p> <p>Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas.</p>
Baja	<p>Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).</p> <p>Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).</p> <p>Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor.</p> <p>Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.</p>
Muy baja	<p>Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso).</p> <p>Incumplimientos de medidas correctivas, medida cautelar, acuerdos conciliatorios y liquidación de costas y costos.</p>

140. Para la determinación del tamaño del infractor que se representa como un subíndice (j) se determinará en base a la información requerida a la parte denunciada y en caso no se cuente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

con dicha información en base a la información obtenida a través de los portales que contengan información oficial²⁶.

141. En ese sentido, el componente denominado como (k_{ij}) se determina en base al Cuadro 18 del Anexo, que establece un valor predeterminado en forma numérica tomando en cuenta la intersección de los factores de nivel de afectación (i) y tamaño del infractor (j) .

Cuadro 19				
CPC - PERÚ (EXCEPTO CC3) Y SPC (CUANDO ACTÚE COMO SU RESPECTIVA SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE $k_{i,j}$, POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)				
Tipo de afectación	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy alta	8,86	33,26	36,90	41,55

142. Para determinar el componente denominado **factor de Duración (D_t)**, se debe tomar en cuenta que éste se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses).²⁷ Los valores de dicho factor se muestran en el Cuadro 23 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM:

Cuadro 23	
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES	
Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)

²⁶ Para fines de la presente metodología, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley N° 30056 -) es la siguiente:

- Microempresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT.
- Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT.

Cabe señalar que, bajo este enfoque, el valor de la Muta Base (m) ya contiene el valor del beneficio ilícito, daño o costo evitado, según corresponda, así como el valor de la probabilidad de detección, toda vez que fue estimado en base a los valores de multas impuestas por el Indecopi.

²⁷ El hecho infractor puede ser instantáneo (empieza y termina con el mismo acto), continuado (la infracción dura por un periodo de tiempo) o permanente (la infracción permanece en el tiempo). Asimismo, el hecho infractor puede durar desde el inicio del acto hasta el cese de éste o como máximo hasta la fecha de notificación de la imputación de cargos; sin embargo, no deberá considerarse como parte de la duración de la infracción el tiempo que tardó el demandante en presentar su denuncia desde la fecha en que se ejecutó la infracción, a menos que dicho periodo de tiempo esté asociado a la duración real de la infracción.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN
EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

143. Por lo tanto, hasta este punto se revisado la metodología a aplicar para determinar la Multa Base (m) por lo que a continuación corresponderá exponer la forma en la que se determina el factor (F) que representa las agravantes y atenuantes sucedidas en cada caso en particular.

Factores agravantes y atenuantes (F)

144. Los factores agravantes y atenuantes es el resultado de la suma de los valores individuales, expresado en porcentajes, que se asignan en el Cuadro N° 2 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
145. **Es muy importante para el infractor tomar en cuenta las conductas que pudo demostrar dentro del procedimiento que sirvieron para ser consideradas como atenuantes o agravantes, pues de ellas depende la reducción o incremento de las sanciones a imponer, tal y como se muestra a continuación:**

Circunstancias agravantes		
f1: Reincidencia.		"X" si aplica
1. No aplica o no hay reincidencia.	0%	
2. Primera reincidencia.	25%	
3. Segunda reincidencia.	50%	
4. Tercera reincidencia a más.	100%	
f2: Reiterancia.		
1. No aplica o no hay reiterancia.	0%	
2. Primera reiterancia.	10%	
3. Segunda reiterancia.	30%	
4. Tercera reiterancia a más.	40%	



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

f3: La conducta del denunciado a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.		
1. No aplica o no contravino el principio de conducta procedimental.	0%	
2. Contravino el principio de conducta procedimental.	25%	
f4: Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas.1/		
1. La conducta no puso en riesgo ni generó daños.	0%	
2. La conducta generó riesgo.	30%	
3. La conducta ocasionó daños.	75%	
f5: Cuando el denunciado, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.		
1. No aplica.	0%	
2. Dejó de adoptar medidas para mitigar consecuencias.	25%	
f6: Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.		
1. No afectó el interés colectivo o difuso.	0%	
2. Afectó el interés colectivo o difuso.	30%	

Circunstancias atenuantes		
f7: La presentación por el denunciado de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.2/		"X" si aplica
1. No aplica o no presentó propuesta conciliatoria.	0%	
2. Presentó propuesta conciliatoria.	-10%	
3. Presentó propuesta conciliatoria que coincide con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.	-30%	
f8: Cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.3/		
1. El denunciado no acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	0%	
2. El denunciado acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	-30%	
f9: Cuando el denunciado reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones después de la presentación de sus descargos.3/		



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

1. No aplica o el denunciado no se allana ni reconoce las imputaciones.	0%	
2. El denunciado se allana o reconoce las imputaciones fuera del plazo concedido para la presentación de sus descargos.	-50%	
f10: Cuando el administrado reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito con anterioridad y posterioridad al Informe Final de Instrucción.5/		
1. No aplica o el administrado no reconoce su responsabilidad.	0%	
2. El administrado reconoce su responsabilidad con anterioridad al Informe Final de Instrucción.	-10%	
3. El administrado reconoce su responsabilidad con posterioridad al Informe Final de Instrucción.	-0.5%	
f11: Cuando el denunciado acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en la normativa. 6/		
1. No aplica o el denunciado no puede acreditar que cuenta con un programa para el cumplimiento de la regulación.	0%	
2. Cuenta con un programa efectivo de cumplimiento.	-30%	

146. Finalmente se debe precisar que el factor (F) es el resultado de sumar 1 más los valores individuales de las atenuantes y agravantes en porcentajes.

F=1+ suma de %atenuantes y %agravantes

147. Se debe precisar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%. Es decir que la multa base puede ser reducida hasta la mitad o incrementada hasta el doble, en base a las atenuantes y agravantes expuestas en los cuadros.

B) Aplicación al caso en concreto:

Respecto a la imputación (ii)

148. Al respecto, en la medida que no se puede determinar el nivel de afectación respecto del incumplimiento de no brindar un servicio idóneo al no haber brindado ayuda psicológica y evaluación a su menor hijo, conforme establece el Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM tal y, no resulta posible que esta autoridad administrativa proceda a graduar la multa en mérito a las disposiciones de dicho cuerpo normativo; por lo que, se considera graduar la sanción a imponer en mérito a los lineamientos establecidos por el Código.
149. Dicho esto, el artículo 110° del Código, establece una calificación de las infracciones en leves, graves y muy graves, fijando una escala de multas para cada tipo de infracción²⁸.

²⁸

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

Artículo 110°.- El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).

M-CPC-06/01

28/36



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

150. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas, a fin de que no vulneren los derechos de los consumidores mediante prácticas que implican la infracción al deber de información e inobservancia de los dispositivos legales vigentes.
151. A efectos de graduar la sanción a imponer, la Ley de Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el de razonabilidad, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones.
152. El Código, señala que al momento de determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de la multa correspondiente, se deberá considerar el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante de la infracción y los efectos que pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores; la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, la reincidencia o incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar la Comisión.
153. En este caso, para graduar la sanción a imponer deben tomarse en consideración los siguientes aspectos:
- (i) **Probabilidad de detección:** en el presente caso se considera que la probabilidad de detección es media, toda vez que la infracción ha sido detectada mediante una denuncia de parte, es decir que se requirió que un tercero ponga en conocimiento de lo sucedido.
 - (ii) **Daño Ocasionado:** está constituido por el daño causado a las expectativas del consumidor, ya que el esperaba que el colegio brinde atención psicológica a su menor hijo, al ser este un estudiante del centro educativo
 - (iii) **Efectos del mercado:** La presente conducta infractora genera inconvenientes a los usuarios, generando que los padres de familia desconfían de los servicios educativos brindados por parte de los colegios particulares, respecto a contar con psicólogos habilitados y que cumplan su función de acuerdo a las normas técnicas de educación
154. En ese sentido, corresponde sancionar a Matusita S.A.C. con una multa de 0.5 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

Respecto a la imputación (v)

-Responsabilidad de Matusita S.A.C.-

b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.

c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT).

M-CPC-06/01

29/36



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN
EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

Página 1
Fecha 22/04/2026
Hora 16:21:41

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Órgano resolutivo	CPC
RUC del sancionado	20573036035
Razón social del sancionado	CENTRO EDUCATIVO PRIVADO MATUSITA S.A.C.
Tamaño del sancionado	Pequeña empresa
Tipo de infracción	Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.
Nivel de infracción	Muy alta
Factor de duración (Dt)	1.00
Multa base (UIT)	33.26
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	33.26
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) ¹	33.26

155. Por lo tanto, corresponde sancionar a Matusita S.A.C. con una multa de 33.26 UIT, por la infracción del artículo 38° del Código, tomando en cuenta el Decreto Supremo 032-2021-PCM.

- Responsabilidad del señor Izarra-

156. El tipo de infracción se encuentra relacionado a infracciones sobre discriminación; por lo tanto, si son analizadas por la CPC, el nivel de afectación es Muy alta:

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Muy alta	Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.

157. En el presente caso, se trata de una persona natural por lo que el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 8.86 UIT, veamos:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Microempresa o Persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy Baja	1,04	1,72	2,73	4,34
Baja	2,01	3,19	4,96	6,89
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy Alta	8,86	33,26	36,90	41,55

158. La infracción materia de denuncia constituye una infracción de naturaleza instantánea, por lo que el factor de duración se determina en 1. En ese sentido la multa base equivaldría a 8.86 UIT.
159. Conforme lo establece el artículo 111° del Código, el monto máximo a imponerse a un gerente o administrador es de 5 UIT, en consecuencia, la multa base a imponerse sería de 5 UIT.
160. Adicionalmente corresponde señalar que el numeral 248.3 del artículo 248° del TUO de la LPAG, establece que las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir las sanción; en tal sentido, la multa debe aplicarse con racionalidad, tomando en cuenta el impacto económico y social que la sanción puede generar en la microempresa, la cual cumple una función importante en la economía local y el empleo.
161. En virtud de ello, sancionar con el máximo posible, sin considerar la condición de persona natural, puede producir efectos perversos como como obligar al endeudamiento, afectar gastos esenciales como vivienda y alimentación, afectando así generando un impacto negativo mayor que el perjuicio de la infracción; por ello, la sanción debe ser equilibrada para que cumpla la función preventiva y sancionadora sin causar un daño desproporcionado, promoviendo que el proveedor regularice y mejore sus procesos sin causar daño a la esfera personal, esto es, una sanción preventiva y correctiva antes que la sanción disruptiva.
162. Por otro lado, es preciso indicar que el principio de razonabilidad debe observar los siguientes criterios que se señalan a efectos de graduar la sanción, tales como el beneficio ilícito, la probabilidad de detección de la infracción, la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor, entre otros.
163. Por lo tanto, corresponde sancionar al señor Izarraga con una multa de 1 UIT, por la infracción del artículo 38° del Código.

Respecto a la imputación (vi)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN
EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Página 1
Fecha 22/04/2026
Hora 16:39:07

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Órgano resolutivo	CPC
RUC del sancionado	20573036035
Razón social del sancionado	CENTRO EDUCATIVO PRIVADO MATUSITA S.A.C.
Tamaño del sancionado	Pequeña empresa
Tipo de infracción	Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y
Nivel de infracción	Baja
Factor de duración (Dt)	1.00
Multa base (UIT)	3.19
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	3.19
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) ¹	3.19

164. Por lo tanto, se sanciona a Matusita S.A.C. con una multa de 3.19 UIT, por la infracción del artículo 150° del Código.

III.6. Sobre las costas y costos del procedimiento

165. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, dispone que es potestad de la Comisión u Oficina competente, ordenar el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi.

166. En vista de que se declaró fundado el presente procedimiento administrativo sancionador, y considerando que las costas y costos del procedimiento derivan del pronunciamiento sustantivo, corresponde ordenar al denunciado que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, pague a favor de la denunciante las costas del procedimiento ascendente a S/ 36.00 soles.

167. Ello sin perjuicio de su derecho a que solicite la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar improcedente la denuncia presentada por el señor [REDACTED] en contra de la Institución Educativa Privada Matusita E.I.R.L, por falta de legitimidad para obrar pasiva.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

SEGUNDO: Declarar improcedente la denuncia presentada por el señor [REDACTED] en contra de la señora [REDACTED], por falta de legitimidad para obrar pasiva.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED] en contra del señor [REDACTED] e Institución Educativa Privada Matusita S.A.C., por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al no haberse acreditado que no brindó un servicio idóneo al denunciante, al haberle sugerido que retire a su menor hijo a otra institución educativa, debido a su conducta.

CUARTO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED] en contra del señor [REDACTED], por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al no haberse acreditado que no brindó un servicio idóneo al denunciante, debido a que, no le habría brindado ayuda psicológica, evaluación, ni terapia para su menor hijo.

QUINTO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED] en contra de la Institución Educativa Privada Matusita S.A.C., por presunta infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haberse acreditado que no brindó un servicio idóneo al denunciante, debido a que, no le habría brindado ayuda psicológica, evaluación, ni terapia para su menor hijo. **Asimismo, se sanciona con 0.5 UIT**

SEXTO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED] en contra del señor [REDACTED] e Institución Educativa Privada Matusita S.A.C., por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al no haberse acreditado que habría exigido al denunciante la contratación de una “maestra sombra” para su hijo; pese a no estar establecido en el Reglamento Interno del Colegio.

SÉPTIMO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED] en contra del señor [REDACTED] e Institución Educativa Privada Matusita S.A.C., por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al no haberse acreditado que habría insinuado al denunciante que su menor hijo presenta un trastorno psicológico; pese a no padecerlo.

OCTAVO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED] en contra de la Institución Educativa Privada Matusita S.A.C., por infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haberse acreditado que habría incurrido en actos de discriminación en contra del menor hijo del denunciante, al no haberle remitido en el 2024 la carta de renovación de vacante para el año escolar 2025, ni haber aceptado la matrícula del menor. **Asimismo, se sanciona con una multa de 33.26 UIT.**

NOVENO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED] en contra del señor [REDACTED] por infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haberse acreditado que habría incurrido en actos de discriminación en contra del menor hijo del denunciante, al no haberle remitido en el 2024 la carta de renovación de vacante para el año escolar 2025, ni haber aceptado la matrícula del menor. **Asimismo, se sanciona con una multa de 1 UIT.**

DÉCIMO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED] en contra de e Institución Educativa Privada Matusita S.A.C., por infracción del artículo 24° numeral 24.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haberse acreditado que no dio respuesta al reclamo que el denunciante presentó en el libro de reclamaciones el 27 de diciembre de 2024. **Asimismo, se sanciona con una multa de 3.19 UIT.**

DECIMOPRIMERO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor [REDACTED] en contra del señor [REDACTED], por presunta infracción del artículo 24° numeral 24.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al no haberse acreditado su



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

responsabilidad respecto a que habría dado respuesta al reclamo que el denunciante presentó en el libro de reclamaciones el 27 de diciembre de 2024

DECIMOSEGUNDO: Ordenar al señor [REDACTED] e Institución Educativa Privada Matusita S.A.C. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contabilizados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante, la suma de S/ 36,00 soles por concepto de costas del procedimiento. Ello sin perjuicio de su derecho a que solicite la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

DECIMOTERCERO: Requerir al señor [REDACTED] e Institución Educativa Privada Matusita S.A.C. que, presente **los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento** en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° y 118° del Código²⁹.

DECIMOCUARTO: Requerir al señor [REDACTED] e Institución Educativa Privada Matusita S.A.C., conforme a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General³⁰, el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

DECIMOQUINTO: Informar que la multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución de la Comisión que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución³¹.

29

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

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

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

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 resolutivo 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.

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

30

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 205°.-

Ejecución forzosa Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable

31

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

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°. La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución

M-CPC-06/01

34/36



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN
EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

DECIMOSEXTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín es el de apelación³², el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación³³, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida³⁴.

DECIMOSÉPTIMO: Disponer la inscripción del señor [REDACTED] e Institución Educativa Privada Matusita S.A.C. 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 Consumidor³⁵.

³² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS.**

PRIMERA. - Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807

Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

Artículo 38°. - El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...).

³³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

Artículo 218°. Recursos administrativos. - 218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios.

³⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

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

³⁵ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119°. - Registro de infracciones y sanciones. El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N°045-2025/CPC-INDECOPI-JUN

Con la intervención de los señores comisionados³⁶: Carlos Enrique Huamán Rojas, Juan Ever Pilco Herrera, Salomé Teresa Reynoso Romero y Carola Viviana Ortiz Ramírez³⁷.

CARLOS ENRIQUE HUAMÁN ROJAS
Presidente

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3° del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF³⁸

³⁶ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

³⁷ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38° del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

³⁸ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM**

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

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