

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
DE LORETO
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
DENUNCIADA : JUNTA DE DEFENSA DE LA INFANCIA
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE OTRAS ASOCIACIONES NCP

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que halló responsable a la Junta de Defensa de la Infancia por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que colocó en el pasadizo de su establecimiento trece (13) hojas de papel grande, lo cuales contenían de manera detallada los datos personales de los menores y los montos de los meses de las pensiones que adeudaban, siendo esto visible para los padres de familia y demás personas que acudían a su local, circunstancia que afectaba el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y personalidad de los alumnos.*

De otro lado, se revoca la resolución impugnada, en el extremo que halló responsable a la Junta de Defensa de la Infancia por presunta infracción de los artículos 61° y 62° literal c) del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada en dicho extremo de la imputación, dejando sin efecto la multa de dos (2) UIT que le fue impuesta por la presente infracción revocada; toda vez que, corresponde analizar dicha conducta únicamente como una supuesta vulneración del artículo 73° del citado cuerpo normativo.

SANCIÓN:

3 UIT, por infracción del deber idoneidad del servicio educativo en relación al uso de métodos prohibidos de cobranza de pensiones.

Lima, 13 de febrero de 2019

ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución 1 del 2 de agosto de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) inició un procedimiento de oficio contra Junta de Defensa de la Infancia: (en adelante, la Junta), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a que, de la inspección realizada el 5 de julio de

¹ RUC: 20450910407, con domicilio fiscal en: Calle Sargento Lores 737 Loreto – Maynas – Iquitos.

2016 por el personal del Indecopi en el establecimiento de la denunciada se habría constatado que dicho proveedor:

- (i) Habría colocado en el pasadizo de su establecimiento trece (13) hojas de papel grande, los cuales contenían de manera detallada los nombres y apellidos de los menores, el salón al que pertenecían y los montos de los meses de las pensiones que adeudaban, siendo esto visible para los padres de familia y demás personas que acudían a su local, cuestión que podía afectar el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y personalidad de los alumnos del año escolar 2016, lo cual se constituía como una posible infracción al artículo 73° del Código, concordado con el artículo 4° de la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, modificado por la Ley 27665, Ley de Protección a la Economía Familiar; y,
 - (ii) habría colocado en el pasadizo de su establecimiento trece (13) hojas de papel grande los cuales contenían de manera detallada los nombres y apellidos de los menores, el salón al que pertenecían y los montos de los meses de las pensiones que adeudaban, siendo esto visible para los padres de familia y demás personas que acudían a su local, cuestión que podía afectar la reputación del padre de familia o apoderado del alumno, lo cual se constituía como una posible infracción de los artículos 61° y 62° literal c) del Código.
2. Mediante escrito del 10 de agosto de 2016, la Junta presentó sus descargos, señalando lo siguiente:
- (i) Cuestionó el hecho de que la Secretaría Técnica de la Comisión no haya señalado expresamente qué disposición de la Resolución Ministerial 572-2015-MINEDU, Norma Técnica denominada "Normas y Orientaciones para el Desarrollo del Año Escolar 2016 en Instituciones Educativas y Programas de la Educación Básica" infringió su representada. En efecto, se vulneró el Principio de Tipicidad, toda vez que sólo constituían conductas sancionables aquellas que estaban expresamente previstas en la norma correspondiente; sin embargo, ello no fue debidamente precisado;
 - (ii) si bien el artículo 4° de la Ley 27665, Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados, establecía el impedimento del uso de fórmulas intimidatorias, debía precisarse que: (a) la acción realizada por su representada no se constituía como un acto intimidatorio en tanto no se evidenció amenaza alguna, sino que se trataba de un mecanismo para informar a los padres de familia que debían acercarse a pagar sus deudas; y, (b) el referido dispositivo normativo se aplicaba a centros educativos privados; sin embargo, su representada era una institución

- benéfica que se encontraba acogida bajo el artículo 71° literal b) de la Ley 28044, Ley General de Educación, siendo que no realizaba el cobro de pensiones por el servicio educativo prestado, sino que recaudaba las aportaciones de los compromisos pactados por los padres de familia, conforme se podía acreditar de los medios probatorios aportados;
- (iii) posteriormente a la inspección realizada por la Secretaría Técnica de la Comisión, procedió a retirar las hojas de papel grande de los pasadizos del establecimiento, lo cual fue oportunamente puesto en conocimiento al Indecopi. En ese sentido, cuestionaron el daño a la personalidad de los alumnos que podía causar un comunicado que estuvo expuesto por un corto periodo de tiempo (4 horas), además de que no contaba con un sustento debido que justifique este supuesto daño (informe psicológico); y,
 - (iv) con respecto al supuesto daño al prestigio del padre de familia, debía destacarse que no existieron reclamos sobre una presunta afectación a la reputación, más aún cuando las hojas de papel grande estuvieron expuestas por un corto periodo de tiempo.
3. Mediante Resolución 059-2017/INDECOPI-LOR del 14 de febrero de 2017, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Halló responsable a la Junta por infracción del artículo 73° del Código, al haberse acreditado que colocó en el pasadizo de su establecimiento trece (13) hojas de papel grande, lo cuales contenían de manera detallada los datos personales de los menores y los montos de los meses de las pensiones que adeudaban, siendo esto visible para los padres de familia y demás personas que acudían a su local, circunstancia que afectaba el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y personalidad de los alumnos, sancionándola con una multa de tres (3) UIT;
 - (ii) halló responsable a la Junta por infracción de los artículos 61° y 62° literal c) del Código, al haberse acreditado que colocó en el pasadizo de su establecimiento trece (13) hojas de papel grande, lo cuales contenían de manera detallada los datos personales de los menores y los montos de los meses de las pensiones que adeudaban, siendo esto visible para los padres de familia y demás personas que acudían a su local, circunstancia que afectó la reputación del padre de familia o apoderado del alumno, sancionándola con una multa de dos (2) UIT;
 - (iii) ordenar a la Junta, en calidad de medida correctiva que, en un plazo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la referida resolución, cumpla con abstenerse a realizar métodos de cobranza prohibidos por el Código, así como utilizar cualquier fórmula

- intimidatoria que afecte el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y personalidad de los alumnos;
- (iv) remitir copia de la referida resolución a la Dirección Regional de Educación de Loreto (en adelante, DIR - Loreto), a efectos que cumpla con desarrollar las acciones que estime pertinente, en razón a los hechos verificados en el presente procedimiento; y,
 - (v) disponer la inscripción de la Junta en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).
4. En atención al recurso de apelación interpuesta por la Junta contra la mencionada Resolución 059-2017/INDECOPI-LOR, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) emitió la Resolución 2871-2017/SPC-INDECOPI el 29 de septiembre de 2017, resolviendo lo siguiente:
- (i) Declarar la nulidad de la Resolución 059-2017/INDECOPI-LOR que halló responsable a la Junta por infracción de los artículos 61°, 62° literal c) y 73° del Código, al haberse verificado que la Comisión emitió un acto administrativo sin haber seguido previamente un procedimiento regular y sin una debida motivación. Ello, en tanto la Comisión no sustentó de manera suficiente por qué la Junta calificaría como un proveedor en los términos del Código a efectos de poder determinar que esta norma le resultaba aplicable y por qué el Indecopi resultaba competente para sancionar presuntas conductas incurridas por dicha administrada, pues aún en ese supuesto, aparentemente se trataría de una entidad pública que brindaba servicios educativos de naturaleza gratuita, como lo señalaba la propia Ley General de la Educación;
 - (ii) en consecuencia, dispuso dejar sin efecto las sanciones impuestas en la resolución apelada, así como las medidas correctivas ordenadas en su contra y su inscripción en el RIS; y,
 - (iii) ordenó a la Comisión que emita un nuevo pronunciamiento, una vez subsanadas las omisiones verificadas.
5. Ante la solicitud de la Secretaría Técnica de la Comisión a la DRE – Loreto, en el marco de la cooperación entre entidades, este último remitió los Oficios 1439-2017-GRL-DREL-DGI/EST y 1568-2017-GRL-DREL-DGI/ER de fecha 11 y 31 de agosto de 2017, respectivamente, a través de los cuales informó que la Junta era una “Institución Educativa Pública de Gestión Privada”, figura que se encontraba contemplada en el artículo 71° literal b) de la Ley General de Educación.
6. Mediante Resolución 4 del 16 de abril de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión puso en conocimiento de la Junta el Informe Final de Instrucción 031-2018/INDECOPI-LOR.

7. Por Resolución 146-2018/INDECOPI-LOR del 16 de mayo de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Determinó que la Junta era una institución educativa pública de gestión privada y que, si bien era una asociación sin fines de lucro, del Reglamento Interno y Carta de Compromiso del periodo educativo 2015 de la denunciada -que obraba en el expediente- se verificó que esta requería un pago como prestación del servicio que brindaba, actuando como un proveedor y desnaturalizando su condición de servicio público (gratuidad); configurándose así una relación de consumo;
 - (ii) halló responsable a la Junta por infracción del artículo 73° del Código, al haberse acreditado que colocó en el pasadizo de su establecimiento trece (13) hojas de papel grande, lo cuales contenían de manera detallada los datos personales de los menores y los montos de los meses de las pensiones que adeudaban, siendo esto visible para los padres de familia y demás personas que acudían a su local, circunstancia que afectaba el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y personalidad de los alumnos, del año escolar 2016, sancionándola con una multa de tres (3) UIT;
 - (iii) halló responsable a la Junta por infracción de los artículos 61° y 62° literal c) del Código, al haberse acreditado que colocó en el pasadizo de su establecimiento trece (13) hojas de papel grande, lo cuales contenían de manera detallada los datos personales de los menores y los montos de los meses de las pensiones que adeudaban, siendo esto visible para los padres de familia y demás personas que acudían a su local, afectando así la reputación del padre de familia o apoderado del alumno, efectuando así métodos de cobranza prohibidos; sancionándola con una multa de dos (2) UIT;
 - (iv) ordenar a la Junta, en calidad de medida correctiva, que se abstenga a realizar métodos de cobranza prohibidos por el Código, así como utilizar cualquier fórmula intimidatoria que afecte el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y personalidad de los alumnos;
 - (v) remitir copia de la referida resolución a la DIR - Loreto, a efectos que cumpla con desarrollar las acciones que estime pertinente, en razón a los hechos verificados en el presente procedimiento; y,
 - (vi) disponer la inscripción de la Junta en el RIS.
8. El 13 de junio de 2018, la Junta impugnó la Resolución 146-2018/INDECOPI-LOR, alegando lo siguiente:
- (i) La Comisión sustentó la responsabilidad de su representada señalando que, en virtud del Principio del Interés Superior del Niño la afectación por infracción del artículo 73° del Código involucraba por igual a todos los

niños del centro educativo, además que el Código también protegía las afectaciones potenciales a los consumidores;

- (ii) para la autoridad, dicho argumento bastaba para no considerar la circunstancia atenuante a la que se acogió la Junta, consistente en haber retirado oportunamente las hojas de papel grande que fueron colocados en la institución educativa, luego de cuatro (4) horas que se realizó la inspección, siendo que comunicaron tal circunstancia a la Comisión mediante escrito del 11 de julio 2016, esto es, con anterioridad al inicio del presente procedimiento administrativo;
- (iii) dicha circunstancia atenuante se encontraba contemplada en el artículo 112.1° del Código, consistente en la subsanación voluntaria del proveedor de la presunta infracción con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos;
- (iv) además, en virtud a lo establecido en el artículo 257.1° literal f) del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), dicha circunstancia también era una causal eximente de responsabilidad;
- (v) en virtud del Principio de Motivación la Comisión debió detallar las razones por las que desestimaba su solicitud de subsanación voluntaria de la infracción; siendo que la autoridad desestimó dicho alegato porque, a su criterio, no se acreditó de manera fehaciente el retiro de las hojas de papel grande, pero sin ampararse en ningún medio de prueba que contrarreste dicha subsanación;
- (vi) así, la Comisión debió realizar, bajo la aplicación del Principio de Verdad Material, una nueva inspección con la finalidad de poder acreditar lo referido por su representada; sin embargo, no lo hizo;
- (vii) debía tomarse en cuenta que la presunta conducta infractora se constituía como un hecho aislado, y, por tanto, no obedecía a una concurrencia reiterada, siendo ello evidenciado con el retiro de las hojas de papel grande dentro de su establecimiento;
- (viii) las frases incluidas en las hojas de papel grande² no se constituían como un acto intimidatorio, puesto que no tenían como finalidad atemorizar a los padres de familia, sino únicamente comunicarles que se encontraba pendiente el pago de sus aportaciones mensuales. Del mismo modo, dichas frases no afectaron la reputación de los padres de familia, siendo prueba de ello que no existió reclamo alguno por dicha conducta, más aún cuando las hojas de papel grande únicamente se encontraron expuestos por unas horas;
- (ix) por otra parte, la Comisión utilizó principios ajenos al procedimiento administrativo, ya que al sustentar la presunta afectación y/o intimidación por el hecho infractor aplicó el Principio del Interés Superior del Niño,

² Tal como: "Señores padres de familia acercarse a cancelar las aportaciones mensuales de sus niños (as) a Tesorería".

cuando solo se debía recurrir al Código, con lo cual se había transgredido lo establecido en el artículo II, inciso 3) del Título Preliminar del TUO de la LPAG;

- (x) en relación a la graduación de las sanciones, resultaba cuestionable el hecho de que no se haya aplicado el concurso de infracciones, toda vez que, en tanto se presentaron dos conductas infractoras contenidos dentro de un mismo hecho, debió determinarse la multa de la infracción con mayor gravedad;
- (xi) a efectos de imponer una sanción se debía identificar el daño resultante de la infracción, siendo que, en el presente caso no hubo daño alguno, pues las referidas hojas de papel grande solo estuvieron puestas por unas horas;
- (xii) además, para determinar el perjuicio causado debía comprobarse que dicha afectación había recaído en la vida, salud, integridad o patrimonio; sin embargo, en su pronunciamiento, la Comisión consideró como tal la afectación del desenvolvimiento del desarrollo educativo y personalidad de los alumnos, circunstancia que no calificaba como daño o afectación, constituyendo de esta manera un criterio inadecuado del Código;
- (xiii) además, debía de tenerse presente que, en los procedimientos administrativos, cuando se identificaba al daño, este tenía que ser efectivo, valuable económicamente e individualizado en un administrado o grupo de ellos, tal como se encontraba establecido en el artículo 260.4° del TUO de la LPAG; sin embargo, la Comisión no efectuó dicha motivación; y,
- (xiv) finalmente, no hubo afectación a la reputación de los padres de familia, pues no hubo ninguna difamación.

ANÁLISIS

Sobre el análisis de responsabilidad del proveedor

9. El artículo 73° del Código³ establece específicamente 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.
10. Por su parte, el artículo 61° del Código establece la prohibición a los proveedores de utilizar métodos de cobranza que afecten la reputación del

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

consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.⁴ Asimismo, el artículo 62° del Código⁵ contempla una lista enunciativa de aquellos supuestos en los que se estaría frente a la comisión de métodos abusivos de cobranza por parte de los proveedores.

11. En anteriores pronunciamientos⁶, este Colegiado sostuvo que el Código ofrece una gama de tipos legales, los cuales pueden guardar una estrecha relación, siendo únicamente excluyentes por la especialidad de su aplicación.
12. Conforme se ha expuesto, se tiene los artículos 61° y 62° literal c) del Código, los cuales establecen que los mecanismos adoptados por los acreedores para pretender el cobro de sus acreencias deben ajustarse a lo dispuesto en dicha normativa, bajo la premisa de que la legalidad de toda acción de cobranza depende del respeto de los derechos de los consumidores tales como el honor, buena reputación e imagen frente a terceros, concepto que podría entenderse que vela de un modo general por la cobranza de los productos y servicios ofrecidos en el mercado. No obstante, para el caso de los servicios educativos, se tiene el artículo 73° del Código, el cual recoge el concepto de idoneidad en productos y servicios educativos y busca, consecuentemente, proteger el interés de los consumidores a fin de que reciban un servicio educativo de calidad.
13. Así, debe tenerse como una garantía legal, lo establecido en el artículo 4° de la Ley 27665, Ley de Protección a la Economía Familiar (en adelante, Ley de

⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.- Artículo 61°.- Procedimientos de cobranza.-** El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranza previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros.

⁵ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.- Artículo 62°.- Métodos abusivos de cobranza.-** A efectos de la aplicación del artículo 61°, se prohíbe:

- a. Enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales.
- b. Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados.
- c. Colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en el domicilio del deudor o del garante, o en locales diferentes de éstos, requiriéndole el pago de sus obligaciones.
- d. Ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.
- e. Difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las centrales privadas de información de riesgos reguladas por ley especial, la información brindada a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ni la información que por norma legal proporcione el Estado.
- f. Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.
- g. Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.
- h. Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente. (Subrayado agregado)

⁶ Ver Resoluciones 0171-2018/SPC-INDECOPI y 3454-2018/SPC-INDECOPI del 24 de enero y 10 de diciembre de 2018, respectivamente.

Protección a la Economía Familiar), respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos privados, el cual señala que, para el cobro de las pensiones, los Centros Educativos Privados están impedidos del uso de fórmulas intimidatorias que afecten el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y de la personalidad de los alumnos⁷.

14. De esta manera, para aquellos casos en los cuales se analice concretamente la prestación del servicio educativo, este Colegiado considera que, en aplicación del Principio de Especialidad, la responsabilidad del proveedor deberá ser evaluada únicamente bajo el marco legal del artículo 73° antes referido. Así, en la medida que el hecho controvertido en el presente caso recae sobre esta materia, corresponde analizar la responsabilidad administrativa de la Junta únicamente como una presunta infracción del artículo 73° del Código.
15. En ese sentido, el tipo infractor que subsume de la mejor manera las conductas imputadas a la administrada es el artículo 73° del Código y no los artículos 18° y 19° de dicho cuerpo normativo.
16. En consecuencia, a criterio de esta Sala, las presuntas conductas infractoras mencionadas en el presente acápite, que son materia de apelación, deben analizarse en el marco de la obligación establecida en el artículo 73° del Código, por constituir el tipo infractor específico, dejando de lado el análisis de dichas conductas como una presunta infracción de los artículos 61° y 62° literal c) del Código.
17. Por las consideraciones expuestas previamente, corresponde revocar la Resolución 146-2018/INDECOPI-LOR en el extremo que consideró la conducta antes referidas, como una presunta infracción de los artículos 61° y 62° literal c) del Código; y, en consecuencia, se declara infundada en dicho extremo, dejando sin efecto la multa de dos (2) UIT que fue impuesta por la presente infracción revocada; toda vez que, corresponde analizar dicha conducta únicamente como una supuesta vulneración del artículo 73° del citado cuerpo normativo.

Sobre el deber de idoneidad en el servicio educativo

18. El artículo 73° del Código establece que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo

⁷ **LEY 27665, LEY DE PROTECCIÓN A LA ECONOMÍA FAMILIAR**
Artículo 4°.- Prohibición de fórmulas intimidatorias.- Para el cobro de las pensiones, los Centros y Programas Educativos Privados de todos los niveles así como los de Educación Superior no universitaria están impedidos del uso de fórmulas intimidatorias que afecten el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y de la personalidad de los alumnos.

en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

19. En concordancia con dicha norma, el artículo 4° de la Ley de Protección a la Economía Familiar establece que, para el cobro de las pensiones, los proveedores de servicio educativo están impedidos del uso de fórmulas intimidatorias que afecten el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y de la personalidad de los alumnos.
20. Ahora bien, en el presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo de oficio en contra de la Junta, imputándole la presunta infracción del artículo 73° del Código, concordado con el artículo 4° de la Ley de Protección a la Economía Familiar, en relación a que, durante la diligencia de inspección realizado por el Indecopi el 5 de julio de 2016, se habría constatado que dicho proveedor colocó en el pasadizo de su establecimiento trece (13) hojas de papel grande, los cuales contenían de manera detallada los nombres y apellidos de los menores, el salón al que pertenecerían y los montos de los meses de las pensiones que adeudaban, siendo esto visible para los padres de familia y demás personas que acudían a su local; circunstancia que podía afectar el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y personalidad de los alumnos, del año escolar 2016.
21. En sus descargos, el proveedor alegó que la acción realizada por su representada no se constituía como un acto intimidatorio en tanto no se evidenció amenaza alguna, sino que se trataba de un mecanismo para informar a los padres de familia que debían acercarse a pagar sus deudas
22. En su pronunciamiento final, la Comisión halló responsable a la Junta por infracción del artículo 73° del Código, al haberse acreditado que colocó en el pasadizo de su establecimiento trece (13) hojas de papel grande, lo cuales contenían de manera detallada los datos personales de los menores y los montos de los meses de las pensiones que adeudaban, siendo esto visible para los padres de familia y demás personas que acudían a su local, circunstancia que afectaba el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y personalidad de los alumnos.
23. En su apelación, la Junta cuestionó que la Comisión no haya considerado la circunstancia atenuante a la que se acogió su representada, consistente en haber retirado oportunamente las hojas de papel grande que fueron colocados en la institución educativa, luego de cuatro (4) horas que se realizó la inspección, siendo que comunicaron tal circunstancia a la autoridad mediante escrito del 11 de julio 2016, esto es, con anterioridad al inicio del presente procedimiento administrativo (2 de agosto de 2016).

24. En este punto, corresponde resaltar que, en tanto la denunciada ha coincidido en sus alegatos con los hechos materia de imputación de la Secretaría Técnica, se tiene que no resulta un hecho controvertido que, el 5 de julio de 2016 el personal del Indecopi constató en el centro educativo de la Junta que se habían colocado en el pasadizo del local trece (13) hojas de papel grande, lo cuales contenían de manera detallada los datos personales de los menores y los montos de los meses de las pensiones que adeudaban, siendo esto visible para los padres de familia y demás personas que acudían a su local.
25. Por tanto, a fin de determinar la responsabilidad administrativa de la denunciada corresponde verificar si la colocación de dichos avisos de cobranza de pensiones con los datos de los menores generó en concreto o de forma potencial la afectación del normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y personalidad de los alumnos involucrados, del año escolar 2016.
26. Ahora bien, sobre el mencionado alegato de la apelación de la denunciada, cabe indicar que dicha parte agregó que: (i) en virtud del Principio de Motivación, la Comisión debió detallar las razones por las que desestimaba su solicitud de subsanación voluntaria de la infracción; siendo que la autoridad desestimó dicho alegato porque, a su criterio, no se acreditó de manera fehaciente el retiro de las hojas de papel grande, pero sin ampararse en ningún medio de prueba que contrarreste dicha subsanación; y, (ii) así, la autoridad debió realizar, bajo la aplicación del Principio de Verdad Material, una nueva inspección con la finalidad de poder acreditar lo referido por su representada; sin embargo, no lo hizo.
27. Sobre el particular, cabe indicar que la autoridad administrativa tiene la facultad de valorar los medios de prueba que las partes aportan al expediente⁸, de ahí que, en virtud a dicha facultad, no siempre resulta necesario que un medio de prueba tenga que ser contrastado o rebatido mediante otro medio probatorio.
28. Respecto al cuestionamiento de la motivación de la resolución recurrida en relación a la presunta subsanación del pegado de los avisos de alumnos deudores de la pensión, esta Sala ha procedido a revisar dicho pronunciamiento final, observando que la Comisión sí se pronunció sobre el referido alegato de la subsanación, desestimándolo desde el plano de la valoración de los medios probatorios presentados, tal como se advierte en los siguientes considerandos:

⁸ Un vestigio de esta facultad de valoración podemos encontrarlo en los artículos 6.3° (segundo párrafo) y 258.1° del TUO de la LPAG.

- “25. Frente a dicha imputación, la denunciada manifestó que posterior a la inspección realizada el día 05 de julio de 2016, habría procedido a retirar los papelotes de las paredes de los pasadizos, hecho que habría sido comunicado debidamente.*
- 26. En ese sentido, de la revisión del expediente, se advierte de la existencia del escrito de fecha 11 de julio de 2016, mediante el cual LA JUNTA manifiesta haber procedido con el retiro de los papelotes, adjuntando para ello fotografías de los papelotes en distinto lugar en el que fueron encontrados al momento de la inspección.*
- 27. Sin embargo, a criterio de este Colegiado, dicha documentación no acreditaría de manera fehaciente que los papelotes en mención, hayan sido retirados de las paredes del pasadizo de la institución, por lo que, corresponde desestimar lo alegado por LA JUNTA.”*
29. Sin perjuicio de lo anterior, y a modo complementario de la valoración del citado escrito que presentó la Junta el 11 de julio de 2016, este Colegiado ha tenido a la vista los medios probatorios adjuntos a dicho escrito, observando lo siguiente:
- (i) A fojas 27 del expediente, obran dos (2) impresiones fotográficas donde se aprecia las mencionadas hojas de papel grande apiladas en un mueble bajo la leyenda: *“Foto donde se acredita el retiro de los papelotes indicando el nombre de los alumnos el mismo día Martes 05/07/2016 después de realizada la inspección.”*
 - (ii) A fojas 28 del expediente, obran tres (3) impresiones fotográficas donde se observa el pegado en la pared de una fila de similares hojas de papel grande, conteniendo en cada papel el nombre de los padres de familia o tutores morosos en una columna, a la siguiente columna las iniciales de sus niños (alumnos) y luego el mes o meses adeudados. Asimismo, en la parte superior de esta impresión se advierte la siguiente leyenda: *“Aviso actual donde indica los nombres de los Padres de Familia o Tutor e iniciales de los niños.”*
30. Del análisis de los citados medios de prueba, se advierte que la denunciada reemplazó los tres (13) avisos -hojas de papel grande- que contenían expresamente el nombre de los alumnos deudores de la pensión -colocados en el local del centro educativo-, por otros avisos de similar tenor, pero en lugar de colocar el nombre y apellidos de los alumnos consignaron los datos de sus padres y/o tutores y las iniciales de dichos niños. De ahí que no resultaba exigible que la Comisión practique una nueva inspección con la finalidad de poder acreditar lo referido por el proveedor.

31. En tal sentido, este Colegiado considera que la Junta no subsanó la conducta infractora objeto del presente procedimiento, sino que continuó recurriendo al uso de fórmulas intimidatorias para el cobro de pensiones⁹, esto es, publicando en el centro educativo la situación económica o poniendo en evidencia el comportamiento sobre el cumplimiento de las obligaciones de pago de los padres y tutores de los alumnos que adeudaban su pensión, así como las iniciales de dicho niños; siendo que esta acción desplegada por el proveedor afecta el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y de la personalidad de los alumnos, ya que estos últimos no solo se avergonzarían por la situación económica de sus padres o tutores, sino que, también, los colocaría potencialmente a que sean objeto de burla o discriminación por parte de sus pares.
32. En otro extremo de su apelación, la denunciada alegó que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 257.1° literal f) del TUO de la LPAG, la alegada subsanación que informó a la Comisión mediante escrito del 11 de julio 2016 era una causal eximente de responsabilidad.
33. Sobre el particular, tal como se ha verificado en los precedentes párrafos, la Junta no subsanó la conducta infractora objeto del presente procedimiento, si no que continuó persistiendo en su ejecución, reemplazando el nombre y apellidos de los alumnos morosos de la pensión, por el de sus padres y/o tutores y colocando las siglas de esos mismos alumnos; de ahí que no resulta aplicable, en este caso, la alegada causal eximente de responsabilidad.
34. Por otra parte, la denunciada cuestionó que las frases incluidas en los mencionados avisos de cobranza (hojas de papel grande)¹⁰ no configuraban un acto intimidatorio, puesto que no tenían como finalidad atemorizar a los padres de familia, sino únicamente comunicarles que se encontraba pendiente el pago de sus aportaciones mensuales. Agregó que dichas frases no afectaron la reputación de los padres de familia, siendo prueba de ello que no existió reclamo alguno por dicha conducta, más aún cuando las hojas de papel grande únicamente se encontraron expuestas por unas horas.
35. Al respecto, ya ha quedado acreditado que las citadas hojas de papel grande no fueron retiradas por la Junta, sino que las reemplazó por otras de igual tenor. Asimismo, cabe indicar que, el hecho de que los padres de familia no hayan formulado algún reclamo ante el proveedor no implica que la conducta infractora no existió. Finalmente, es preciso señalar que, el acto intimidatorio generado por dicho método de cobranza está representado por el temor de

⁹ Lo cual se encuentra proscrito por el artículo 4° de la Ley de Protección a la Economía Familiar.

¹⁰ Tal como: “Señores padres de familia acercarse a cancelar las aportaciones mensuales de sus niños (as) a Tesorería”.

los padres de familia y/o tutores, así como los alumnos afectados, a la vergüenza de que sus nombres sean expuestos ante otros como deudores, que pasan una situación económica de carestía o que sean considerados como personas que incumplen sus compromisos, además de las potenciales circunstancias negativas de la que podrían ser objeto dichos niños por sus compañeros¹¹, repercutiendo finalmente en su personalidad y desarrollo educativo.

36. En otro extremo de su apelación, la Junta cuestionó que, a pesar de que el artículo II, inciso 3) del Título Preliminar del TUO de la LPAG prohibía que la autoridad utilice principios ajenos al procedimiento administrativo, en este caso la Comisión recurrió al Principio del Interés Superior del Niño para sustentar la presunta afectación y/o intimidación por el hecho infractor, pues debió recurrir solo al Código.
37. Al respecto, a fin de valorar de forma integral dicho cuestionamiento de la denunciada, se procede a transcribir el mencionado artículo II, inciso 3) del Título Preliminar del TUO de la LPAG:

“Artículo II.- Contenido

(...)

3. Las autoridades administrativas, al reglamentar los procedimientos especiales, cumplirán con seguir los principios administrativos, así como los derechos y deberes de los sujetos del procedimiento, establecidos en la presente Ley.”

38. Del análisis de la citada norma se verifica, contrariamente a lo alegado por la denunciada, que el artículo II, inciso 3) del Título Preliminar del TUO de la LPAG no prohíbe que la autoridad utilice principios ajenos al procedimiento administrativo al motivar una resolución, ya que esta norma está dirigido a regular la facultad de las autoridades administrativas al reglamentar los procedimientos especiales. Finalmente, cabe indicar que, de acuerdo a lo establecido en el artículo V, inciso 2.3 del Título Preliminar del referido cuerpo normativo son fuentes del procedimiento administrativo las leyes y disposiciones de jerarquía equivalente¹².
39. Por los fundamentos expuestos, habiéndose verificado el hecho infractor imputado y siendo que la Junta no ha aportado mayores elementos de juicio que pudieran eximirla de responsabilidad, corresponde confirmar la resolución

¹¹ Por ejemplo, ser objeto de discriminación por su condición económica o pasible de burlas o escarnio por esa misma situación.

¹² En este punto, corresponde señalar que, en la normativa jurídica interna, el Principio del Interés Superior del Niño y Adolescente se encuentra recogido en el Artículo IX del Título Preliminar del Código de los Niños y Adolescentes, promulgada por la Ley 27337 el 21 de julio de 2000.

venta en grado, en el extremo que halló responsable a la denunciada por infracción del artículo 73° del Código, al haberse acreditado que colocó en el pasadizo de su establecimiento trece (13) hojas de papel grande, lo cuales contenían de manera detallada los datos personales de los menores y los montos de los meses de las pensiones que adeudaban, siendo esto visible para los padres de familia y demás personas que acudían a su local, circunstancia que afectaba el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y personalidad de los alumnos.

Sobre la medida correctiva, la disposición de inscripción en el RIS y que se remita una copia de la Resolución 146-2018/INDECOPI-LOR a la DIR - Loreto

40. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que la Junta no ha fundamentado sus cuestionamientos contra la resolución recurrida en relación con la medida correctiva ordenada, la disposición de inscripción en el RIS y la remisión de una copia de la Resolución 146-2018/INDECOPI-LOR a la DIR - Loreto, más allá de los alegatos referidos a la ausencia de infracción al Código, las cuales han sido desvirtuadas precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la resolución apelada sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6.2° del TUO de la LPAG¹³. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución impugnada en tales extremos.
41. Asimismo, se informa a la Junta que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.

Graduación de la sanción

40. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la

¹³ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**

(...)

6.2. Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

(...)

reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁴.

41. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG, contempla los principios de Razonabilidad¹⁵ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
42. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desalentar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
43. En el presente caso, la Comisión sancionó a la Junta con una multa de 3 UIT, por infracción del artículo 73° del Código, en consideración a los siguientes criterios:
 - (i) **Daño resultante de la infracción:** La Comisión consideró que la infracción produjo un daño moral a los padres de familia y alumnos;

¹⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 246°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:
 - a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
 - b) La probabilidad de detección de la infracción;
 - c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
 - d) El perjuicio económico causado;
 - e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción;
 - f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
 - g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

además que constituía una afectación directa al ordenamiento jurídico en materia de servicios educativos, al evidenciarse que el proveedor no adoptó las medidas necesarias para brindar el servicio educativo privado cumpliendo las normas que regulan este servicio; y,

- (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** bajo, en la medida que la realización de investigaciones como la efectuada en el presente caso era una de las pocas formas legales que la autoridad tenía para verificar las conductas desarrolladas por los centros educativos frente a los padres de familia, y poder determinar las reales condiciones en las que estos brindan sus servicios a los consumidores.
44. Además de los citados criterios de graduación de la sanción, se advierte que, en la motivación de la resolución recurrida, la Comisión tuvo en cuenta los ingresos o ventas brutas percibidos por la denunciada el año 2015 y comunicado a la autoridad (S/ 660 120,00), permitiendo determinar cuál era la magnitud y posición del proveedor en el mercado y, de ese modo, dictar una sanción (pecuniaria) desincentivadora acorde a tales características, evitando su salida del mercado.
45. En su apelación, la Junta alegó que, debía tomarse en cuenta que la presunta conducta infractora se constituía como un hecho aislado, y, por tanto, no obedecía a una concurrencia reiterada, siendo ello evidenciado con el retiro de las hojas de papel grande dentro de su establecimiento.
46. Sobre el particular, cabe indicar que, el artículo 112.1°, segundo párrafo, del Código, si bien considera como un agravante la reincidencia de la conducta infractora; lo cierto que, en este caso no se ha aplicado a la Junta dicha circunstancia agravante y, por el contrario, el Código no contempla como una circunstancia atenuante de la sanción el que solo se haya verificado en el procedimiento un “hecho aislado”, ni tampoco resulta un eximente de responsabilidad administrativa. Por tanto, corresponde desestimar el presente alegato de la apelación.
47. En otro extremo de su apelación, la denunciada negó que en el presente caso haya existido daño alguno, pues las referidas hojas de papel grande solo estuvieron puestas por unas horas. Agregó que, para determinar el perjuicio causado debía comprobarse que dicha afectación había recaído en la vida, salud, integridad o patrimonio; pero la Comisión solo había considerado como tal la afectación del desenvolvimiento del desarrollo educativo y personalidad de los alumnos, circunstancia que no calificaba como daño o afectación, constituyendo de esta manera un criterio inadecuado del Código.
48. Al respecto, conforme a lo señalado en los precedentes párrafos, se verificó que la denunciada persistió en su conducta infractora al cambiar los avisos de cobranza por otros de igual tenor; esto es, recurriendo a un método de

intimidación a los padres de familia y/o tutores para el cobro de pensiones. Asimismo, cabe desestimar que la afectación a los consumidores solo puede recaer en su vida, salud, integridad o patrimonio, pues en este caso se ha determinado que la infracción de la Junta al haber afectado el desenvolvimiento del desarrollo educativo y personalidad de los alumnos constituía un daño moral de los consumidores.

49. Por otra parte, la Junta alegó que, debía de tenerse presente que, en los procedimientos administrativos, cuando se identificaba al daño, este tenía que ser efectivo, valuable económicamente e individualizado en un administrado o grupo de ellos, tal como se encontraba establecido en el artículo 260.4° del TUO de la LPAG; sin embargo, la Comisión no efectuó dicha motivación.
50. Sobre el particular, a fin de evaluar los alcances del referido alegato de apelación, corresponde analizar en su conjunto el artículo 260° del TUO de la LPAG, así como su ubicación sistemática en dicho cuerpo normativo; por lo que se procede a transcribirlo literalmente:

“TÍTULO V

De la responsabilidad de la administración pública y del personal a su servicio

CAPÍTULO I

Responsabilidad de la administración pública

Artículo 260°.- Disposiciones Generales

260.1 Sin perjuicio de las responsabilidades previstas en el derecho común y en las leyes especiales, las entidades son patrimonialmente responsables frente a los administrados por los daños directos e inmediatos causados por los actos de la administración o los servicios públicos directamente prestados por aquéllas.

260.2 En los casos del numeral anterior, no hay lugar a la reparación por parte de la Administración, cuando el daño fuera consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante del administrado damnificado o de tercero.

Tampoco hay lugar a reparación cuando la entidad hubiere actuado razonable y proporcionalmente en defensa de la vida, integridad o los bienes de las personas o en salvaguarda de los bienes públicos o cuando se trate de daños que el administrado tiene el deber jurídico de soportar de acuerdo con el ordenamiento jurídico y las circunstancias.

(...)

260.4 El daño alegado debe ser efectivo, valuable económicamente e individualizado con relación a un administrado o grupo de ellos.

(...)”

(subrayado agregado)

51. Del análisis de la citada norma, se desprende que el concepto de daño al que se refiere el artículo 260.4° del TUO de la LPAG, se encuentra referido a la responsabilidad de la administración pública y del personal a su servicio cuando la actuación de la administración ocasiona daños en los administrados; por lo que dicho artículo no resulta aplicable en la valoración para determinar la sanción a imponer al proveedor denunciado por la infracción incurrida.
52. Sin perjuicio de lo anterior, es pertinente señalar que la Administración al momento de graduar la sanción puede utilizar diversos criterios, a fin de imponer una multa, siendo que, en muchos casos, al no contar con elementos objetivos, con la finalidad de cumplir su labor y desincentivar la comisión de futuras infracciones, debe considerar márgenes de afectaciones potenciales a los consumidores, no necesariamente basándose en medios probatorios, toda vez que en muchos casos no se cuenta con los mismos. Ello, no obstante, no implica que la graduación se encuentre indebidamente motivada, ya que la normativa permite que las ponderaciones de las infracciones cometidas, realizadas por el Indecopi, cuenten con un margen de discrecionalidad.
53. Finalmente, en relación a la presunta omisión de la Comisión sobre la aplicación del concurso de infracciones, al haber sancionado a la Junta por dos tipos infractores contenidos dentro de un mismo hecho; corresponde señalar que, en los precedentes párrafos de la presente resolución esta Sala determinó que la conducta infractora objeto de imputación debe analizarse en el marco de la obligación establecida en el artículo 73° del Código, por constituir el tipo infractor específico, dejando de lado el análisis de dichas conductas como una presunta infracción de los artículos 61° y 62° literal c) del citado cuerpo normativo; por lo que se revocó a infundada la resolución impugnada en este último extremo de la imputación de cargos, dejando sin efecto la multa de 2 UIT.
54. Por lo expuesto, esta Sala estima que corresponde confirmar la resolución recurrida, en el extremo que sancionó a la Junta con una multa de 3 UIT por infracción del artículo 73° Código.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0146-2018/INDECOPI-LOR del 16 de mayo de 2018, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto, en el extremo que halló responsable a la Junta de Defensa de la Infancia por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que colocó en el pasadizo de su establecimiento trece (13) hojas de papel grande, lo cuales contenían de manera detallada los datos personales de los menores y los montos de los meses de las pensiones que adeudaban, siendo esto

visible para los padres de familia y demás personas que acudían a su local, circunstancia que afectaba el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y personalidad de los alumnos; sancionándola con una multa de tres (3) UIT.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 0146-2018/INDECOPI-LOR del 16 de mayo de 2018, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Loreto, en el extremo que halló responsable a la Junta de Defensa de la Infancia por presunta infracción de los artículos 61° y 62° literal c) del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada en dicho extremo, dejando sin efecto la multa de dos (2) UIT que le fue impuesta por la presente infracción revocada; toda vez que, corresponde analizar dicha conducta únicamente como una supuesta vulneración del artículo 73° del citado cuerpo normativo.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0146-2018/INDECOPI-LOR, en el extremo que ordenó a Junta de defensa de la Infancia, en calidad de medida correctiva, que se abstenga a realizar métodos de cobranza prohibidos por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como utilizar cualquier fórmula intimidatoria que afecte el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y personalidad de los alumnos.

Asimismo, se informa a la Junta de Defensa de la Infancia que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Requerir a la Junta de Defensa de la Infancia el cumplimiento espontáneo del pago de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS¹⁶, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0146-2018/INDECOPI-LOR en el extremo que dispuso de que se la inscriba en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción sancionada en el presente procedimiento; así como la remisión de

¹⁶ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 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.

una copia de la referida resolución a la Dirección Regional de Educación de Loreto, a efectos que cumpla con desarrollar las acciones que estime pertinente, en razón a los hechos verificados en el presente procedimiento.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

El voto en discordia del señor vocal Juan Alejandro Espinoza Espinoza es el siguiente:

El señor vocal que suscribe el presente voto difiere de la decisión adoptada por la mayoría, sustentando su posición en los siguientes fundamentos:

1. El límite impuesto por el *principio de legalidad*¹⁷ al ejercicio de las competencias administrativas, se traduce en la necesidad de que las mismas estén previstas en la ley. En esa línea, el artículo 70.1° del TUO de la LPAG¹⁸, establece que la competencia de las entidades públicas tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de ella se derivan.
2. El artículo 2° literal d) del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, encomienda al Indecopi la misión de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de

¹⁷ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**

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

1.1. Principio de legalidad. - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

(...)

¹⁸ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 72°.- Fuente de Competencia Administrativa**

70.1 La competencia de las entidades tiene su fuente en la Constitución y en la ley, y es reglamentada por las normas administrativas que de aquéllas se derivan.

(...)

la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo¹⁹. Asimismo, el artículo 30° de dicha norma establece que el Indecopi tiene competencia primaria y exclusiva en los casos antes mencionados, salvo que por ley expresa se haya dispuesto o se disponga lo contrario.

3. En concordancia con ello, el artículo 105° del Código establece que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones por parte de los proveedores a las disposiciones contenidas en dicha norma, a fin de que se sancionen aquellas conductas que impliquen el desconocimiento de los derechos reconocidos a los consumidores, competencia que solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
4. Siguiendo lo señalado, el artículo 17° de la Ley de Centros Educativos²⁰ dispone que los centros educativos que incumplan con las disposiciones establecidas en la misma, serán sancionados administrativamente por la autoridad competente del Ministerio de Educación; sin perjuicio de las demás acciones que pudieran corresponder.
5. Aunado a ello, el Decreto Legislativo 882, Ley de Promoción de la Inversión en la Educación²¹ (en adelante, Ley de Promoción), -norma que entró en vigencia con anterioridad al Código- señala en su artículo 8²² que el Ministerio de Educación supervisa el funcionamiento y la calidad de la educación de todas las instituciones educativas en el ámbito de su competencia.

¹⁹ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 2°.- Funciones del Indecopi.**

a. El Indecopi es el organismo autónomo encargado de:

(...)

d) Proteger los derechos de los consumidores vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo.

²⁰ **LEY N° 26549. Ley de los Centros Educativos Privados. Artículo 17.- Los centros educativos que incumplan con las disposiciones contenidas en esta Ley, serán sancionados administrativamente por la autoridad competente del Ministerio de Educación, sin perjuicio de las demás acciones que pudieran corresponder.**

La aplicación de las sanciones previstas en este artículo requiere un proceso investigador previo, a cargo del órgano respectivo, en el que se garantice el derecho de defensa de la institución o centro educativo.

La autoridad competente del Ministerio, en un plazo no mayor de noventa (90) días calendario y bajo responsabilidad, emitirá la resolución que pone fin al proceso de investigación.

Transcurrido el plazo sin resolución de la autoridad competente el solicitante tendrá expedita la vía administrativa para los reclamos e impugnaciones a que la demora diere lugar.

²¹ Vigente desde el 10 de noviembre de 1996.

²² **DECRETO LEGISLATIVO N° 882. LEY DE PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN EN LA EDUCACIÓN. Artículo 8°.- (..)**

El Ministerio de Educación supervisa el funcionamiento y la calidad de la educación de todas las instituciones educativas en el ámbito de su competencia, dentro del marco de libertad de enseñanza, pedagógica y de organización que establecen la Constitución y las leyes.

(...)

6. Del mismo modo, el artículo 10° del referido cuerpo normativo señala que el Ministerio de Educación y los gobiernos regionales, pueden imponer sanciones administrativas a las instituciones educativas particulares bajo su supervisión, por infracción de las disposiciones legales y reglamentarias que las regulan²³.
7. En línea con lo dispuesto en la Ley de Promoción, se emitió el Reglamento de Infracciones y Sanciones para Instituciones Educativas Particulares (en adelante, el Reglamento de Infracciones y Sanciones), aprobado mediante el Decreto Supremo 004-98-ED. Complementando el mismo, se establecieron los procedimientos para su aplicación, a través de la Resolución Ministerial 0181-2004-ED del 21 de abril de 2004.
8. El mencionado Reglamento de Infracciones y Sanciones tipifica en sus artículos 5°²⁴, 6°²⁵ y 7°²⁶ las infracciones en las cuales pueden incurrir los centros educativos privados, las cuales pueden ser leves, graves y muy graves, respectivamente, no constituyendo dichas conductas una lista taxativa o cerrada.
9. En efecto, en cada uno de los artículos antes mencionados, el referido reglamento establece como infracción a *“toda acción u omisión que contravenga las obligaciones, prohibiciones y demás normas específicas aplicables a las instituciones educativas particulares”*, diferenciando su gravedad en torno a los efectos ocasionados (ya sea a la calidad del servicio educativo, la formación del alumno, a la sociedad, entre otras), y previendo -a modo ejemplificativo- algunas conductas que califiquen como tales.

²³ **DECRETO LEGISLATIVO N° 882. LEY DE PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN EN LA EDUCACIÓN. Artículo 10°.-** El Ministerio de Educación y los gobiernos regionales, según corresponda, pueden imponer sanciones administrativas a las instituciones educativas particulares bajo su supervisión, por infracción de las disposiciones legales y reglamentarias que las regulan.

²⁴ **REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARTICULARES aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-98-ED. Artículo 5°.-** Constituye infracción leve toda acción u omisión que contravenga las obligaciones, prohibiciones y demás normas específicas aplicables a las instituciones educativas particulares, en la medida que no afecte la calidad del servicio educativo ni atente contra la formación del alumno, tales como: (...)

²⁵ **REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARTICULARES aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-98-ED. Artículo 6°.-** Constituye infracción grave, toda acción u omisión que contravenga las obligaciones, prohibiciones y demás normas específicas aplicables a las instituciones educativas particulares y que por su naturaleza atente contra la formación o afecte los intereses del alumno, tales como: (...)

²⁶ **REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARTICULARES aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-98-ED. Artículo 7°.-** Constituye infracción muy grave toda acción u omisión que contravenga las obligaciones, prohibiciones y demás normas específicas aplicables a las instituciones educativas particulares que causen grave daño al alumno, a la sociedad o alteren el orden jurídico establecido, tales como: (...)

10. En tal sentido, el artículo 7°, literal i) del Reglamento de Infracciones y Sanciones establece la facultad de que el Ministerio imponga sanciones (desde 50 UIT hasta 100 UIT, suspensión o clausura definitiva) a las instituciones educativas particulares que usen *“procedimientos y/o mecanismos de intimidación que afecten la dignidad, la integridad física y/o moral de los educandos para el cobro de las pensiones...”*.
11. En conclusión, se verifica que el Reglamento contiene un procedimiento administrativo sancionador que tipifica como infracción a *“toda acción u omisión que contravenga las obligaciones, prohibiciones y demás normas específicas aplicables a las instituciones educativas particulares”* tales como, usar *“procedimientos y/o mecanismos de intimidación que afecten la dignidad, la integridad física y/o moral de los educandos para el cobro de las pensiones”*.
12. En efecto, en el presente caso la conducta referida a colocó en el pasadizo de su establecimiento trece (13) hojas de papel grande, lo cuales contenían de manera detallada los datos personales de los menores y los montos de los meses de las pensiones que adeudaban, siendo esto visible para los padres de familia y demás personas que acudían a su local -afectando así el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y personalidad de los alumnos- se encuentra tipificada como infracción sancionable en el literal i) del artículo 7° del Reglamento²⁷; hecho que evidencia que la fiscalización y sanción de dicha conducta ha sido asignada de forma exclusiva y excluyente al Ministerio de Educación.
13. En ese sentido, el vocal que suscribe el presente voto considera que lo señalado en el párrafo precedente implica que, existen casos en los cuales no será posible que el Indecopi investigue y analice de oficio una presunta contravención a las normas sectoriales que se encuentran destinadas a la protección de los consumidores en materias reguladas, puesto que, existen supuestos en los que dicha competencia ha sido atribuida taxativamente a otras entidades.
14. Por lo que, el reconocimiento de la posibilidad de que por un mismo hecho el Indecopi imponga una sanción y también lo haga otra autoridad competente en materia de servicios educativos no se justifica, en tanto que se produciría un supuesto de doble sanción para un mismo hecho.

²⁷ **REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS PARTICULARES aprobado por DECRETO SUPREMO 004-98-ED. Artículo 7°.-** Constituye infracción muy grave toda acción u omisión que contravenga las obligaciones, prohibiciones y demás normas específicas aplicables a las instituciones educativas particulares que causen grave daño al alumno, a la sociedad o alteren el orden jurídico establecido, tales como:

(...)

- i) Usar procedimientos y/o mecanismos de intimidación que afecten la dignidad, la integridad física y/o moral de los educandos para el cobro de las pensiones. No estarán incluidos en este supuesto los mecanismos de notificación ordinarios orientados al cobro de las pensiones.

(...)

15. Sin embargo, el problema interpretativo que se presenta no es a propósito de la aplicación del principio non bis in ídem, por cuanto, no se trata de dos organismos administrativos que tengan competencia para sancionar el mismo supuesto, sino de la aplicación del Principio de Especialidad Normativa, en atención a dicho principio la Comisión será competente para conocer (no sólo) conflictos en las relaciones de consumo, siempre y cuando no haya otro órgano administrativo (como lo es el Ministerio de Educación) que asuma dicha competencia. Por lo que, para el extremo referido a la idoneidad del servicio educativo en relación a los métodos de cobranza de pensiones es competente el Ministerio de Educación.
16. En atención a dichos fundamentos, el vocal que suscribe el presente voto considera que el Indecopi carece de competencia para iniciar de oficio procedimientos contra instituciones educativas particulares por efectuar el cobro de pensiones que afectan el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y personalidad de los alumnos, por lo que el presente procedimiento debe ser declarado improcedente en dicho extremo.

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA