RESOLUCIÓN FINAL N.° 005-2023/CC3

EXPEDIENTE	**:**	**051-2022/CC3**
AUTORIDAD	**:**	**COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3**
ADMINISTRADO	**:**	**VELASCO HERMANOS INVERSIONES S.A.C.[1]**
MATERIA	**:**	**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**
ACTIVIDAD	**:**	**ENSEÑANZA SECUNDARIA DE FORMACIÓN GENERAL**
SANCIÓN	**:**	***50.0 UIT (artículo 73 de la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor)***

SUMILLA: La educación es un derecho fundamental, el cual cumple un rol sumamente importante en el desarrollo personal y social de los niños y/o adolescentes en edad escolar; por lo que las instituciones educativas deben garantizar el respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa en la prestación de sus servicios; lo contrario configura una infracción a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. En el presente caso, se ha acreditado que Velasco Hermanos Inversiones S.A.C. no cumplió con efectuar las actuaciones necesarias frente a actos de acoso escolar entre sus estudiantes, las cuales incluyen los protocolos y seguimientos de casos de acoso escolar, en el marco de la Ley N.° 29719 (Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas), su Reglamento y los protocolos implementados por el Ministerio de Educación; por tanto, corresponde sancionarlo con una multa de 50.0 Unidades Impositivas Tributarias.

Lima, 12 de enero de 2023

I. ANTECEDENTES

1. Como consecuencia del reporte del Centro Especial de Monitoreo (CEMI) del 3 de marzo de 2022, en el que se tomó conocimiento de posibles actos de bullying que se habrían cometido dentro del establecimiento de la Institución Educativa Privada Lima Villa College, se inició una supervisión[2] a Velasco Hermanos Inversiones S.A.C. (Lima Villa College), titular de la referida institución, que concluyó con la emisión del Informe N.° 0267-2022/DFI del 3 de junio de 2022, el cual recomendó, entre otras cosas, el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (PAS) por presunta vulneración al artículo 73 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código).

2. Mediante Resolución N.° 1 del 17 de junio de 2022[3], la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 (Secretaría Técnica) inició un PAS en contra de Lima Villa College, por presunto incumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código:

---

1 El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con RUC N.º 20554569090 y con domicilio fiscal ubicado En Alm. Don Alfonso Nro. 125 Urb. Huertos De Villa, Lima - Lima - Chorrillos. Asimismo, se encuentra inscrito en la Partida Registral N.° 13076102.

2 Mediante Memorándum N.° 041-2022/CC3 del 28 de enero de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 solicitó el apoyo de la Dirección de Fiscalización del Indecopi, a fin de supervisar a diversos centros educativos particulares, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

3 Notificada el 12 de julio de 2022.

> *"IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA*
>
> ***PRIMERO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de Velasco Hermanos Inversiones S.A.C. a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3, por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, no habría cumplido con efectuar las actuaciones necesarias frente a actos de acoso escolar entre sus estudiantes, las cuales incluyen los protocolos y seguimientos de casos de acoso escolar, en el marco de la Ley N.° 29719 (Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas), su Reglamento y los protocolos implementados por el Ministerio de Educación. (…)"*

3. El 19 de julio de 2022, Lima Villa College presentó sus descargos a la imputación realizada, de acuerdo con el siguiente detalle:

   (i) En su Plan de Convivencia Participativa Democrática en la Perspectiva de la Disciplina Positiva 2021-2022 (Plan de Convivencia), se señala que un hecho de acoso escolar debe cumplir criterios básicos establecidos, tales como: (i) la existencia de intención premeditada de hacer daño; (ii) la repetición de conductas agresivas; y, (iii) la duración en el tiempo. Sin embargo, el análisis realizado por la autoridad se limita a manifestar que la sola repetición de la conducta ya implica un supuesto de abuso escolar, sin considerar el tiempo transcurrido entre los eventos ni que los mismos no perduraron en el tiempo al tratarse de hechos aislados.

   (ii) Así, los eventos ocurridos en los meses de mayo y agosto del 2021 no pueden ser calificados como acoso entre estudiantes o "bullying", en la medida que fueron incidentes únicos y aislados que no perduraron en el tiempo; estos se presentaron con tres (3) meses de diferencia, por lo que no podrían considerarse como reiterativos.

   (iii) Sin perjuicio de ello, los referidos eventos atentaron contra la convivencia escolar que siempre busca mantener su institución, por lo que adoptaron medidas adecuadas y suficientes para atender los hechos reportados. Estas acciones ejecutadas fueron recogidas en el Informe de Supervisión emitido por la DFI, entre los que destacan las medidas de seguimiento adoptadas inmediatamente para responder a los eventos reportados por la menor, las entrevistas sostenidas con la tutora de ésta y las diversas entrevistas ocurridas en el año 2021 para el seguimiento académico y psicológico (salud) de la alumna y de ciertos compañeros de aula. Las medidas adoptadas también se pueden verificar en el grupo de whatsapp (en los que participaba la menor y su apoderada, así como personal del Colegio) por medio del cual buscó tener contacto más directo con la menor para la atención y seguimiento adecuado del caso.

   (iv) En el análisis realizado por la autoridad, se consideró que las medidas adoptadas frente al evento del 24 de mayo de 2021 no se ajustaron a la estrategia de intervención; sin embargo, sí se reconocen las acciones adoptadas por su institución (grupos de whatsapp, entrevista virtual, etc.), lo cual resultaría contradictorio.

   (v) Esta misma contradicción es cometida por el Informe al momento de evaluar el incidente ocurrido el 28 de agosto de 2021, dado que existen concretas evidencias en el expediente (recogidas en las páginas 28 y 29 del referido documento) que dan cuenta de los mecanismos de respuesta implementados inmediatamente por el Colegio y que involucraron a la menor, a su tutora y a

personal de la institución, mecanismos que lograron un adecuado seguimiento y acompañamiento a la alumna que reportó la agresión.

(vi) Con relación al tercer evento reportado por la madre de la menor ocurrido el 3 de marzo de 2022, el Informe precisa que el colegio adoptó medidas frente a los actos de acoso escolar.

(vii) Tal como se observa, en los tres eventos ocurridos, las medidas adoptadas por el Colegio han quedado acreditadas en los medios probatorios que obran en el expediente.

(viii) Durante todo el año 2021 el servicio educativo fue prestado de manera virtual. Este hecho hizo que mantener una adecuada convivencia escolar y la vigilancia de este tipo de eventos sea mucho más complicado, en la medida que las clases eran dictadas a través de una plataforma virtual. Así, cualquier medida que implicara una atención presencial era inviable, sin perjuicio de lo cual cumplió con atender el caso con las herramientas que contaba.

(ix) El Ministerio de Educación (Minedu), luego de revisar toda la documentación solicitada a su institución, dictaminó que había cumplido con todos los protocolos para atención en casos de violencia o acoso escolar[4].

(x) Dado que el Minedu es el ente competente para determinar la idoneidad de las medidas adoptadas por el colegio para la atención y seguimiento de los casos reportados por la menor, y es esta entidad la que ha manifestado su conformidad con dichas medidas, no puede el Indecopi contradecir sin sustento alguno dicho criterio y pretender la imposición de una multa sobre la base de una inexistente infracción administrativa.

4. El 23 de noviembre de 2022, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N.° 067-2022/CC3-ST (IFI), en el cual concluyó que Lima Villa College habría incurrido en una presunta infracción al artículo 73 del Código, y recomendó sancionarlo con una multa de 50.0 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). El IFI fue puesto en conocimiento del administrado, otorgándosele un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos.

5. El 2 de diciembre de 2022, Lima Villa College presentó sus descargos al IFI, reiterando sus alegatos presentados el 19 de julio de 2022 y agregó lo siguiente:

(i) En el IFI se pretende considerar a tres (3) hechos aislados como un caso de acoso o “bullying”, sobre la base de errados argumentos basados en conversaciones de whatsapp que demostrarían una inexistente reiteración de eventos. Por tanto, el análisis es errado, pues habría demostrado que no se ha configurado ningún caso de acoso, por lo que las “acciones no adoptadas por el colegio” no resultarían aplicables al presente caso.

(ii) El IFI no ha valorado adecuadamente la documentación presentada que acredita que la alumna cuenta con un historial de seguimiento pormenorizado sobre su salud y desempeño académico, realizado en conjunto con la tutora de la menor.

(iii) El IFI ha limitado el análisis del Minedu al evento ocurrido el 3 de marzo de 2022 para minimizar las conclusiones obtenidas, pese a que existen evidencias de que la autoridad sectorial evaluó todas las acciones adoptadas por el colegio y, sobre esa base, determinó la idoneidad de dichas acciones.

(iv) En la graduación de sanción se han utilizado criterios arbitrarios para determinar el valor de vida de una persona (“Valor de la Vida Estadística”, “TIGER Benefit-

[4] Ver documento de visitas oficiales del MINEDU al Colegio del 4 y 9 de marzo de 2022.

Cost Analysis (BCA) Resouce Guide"), los que no tienen ningún sustento legal ni han sido adecuadamente fundamentados.

(v) No se ha aplicado ninguna circunstancia atenuante a pesar de la amplia documentación aportada que acredita no solo las acciones adoptadas por el colegio para atender los tres (3) casos analizados sino la idoneidad de estas (de acuerdo con el Minedu).

6. En ese sentido, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 del Indecopi (Comisión) emitir la decisión final en el PAS iniciado en contra de Lima Villa College.

II. ANÁLISIS

A. CUESTIÓN PREVIA: Sobre la competencia del Indecopi

7. Lima Villa College alegó que Indecopi no podría contradecir al Minedu -entidad que sería competente para verificar los hechos del presente caso-, quien, luego de evaluar todas las acciones adoptadas por el colegio en conjunto, habría dictaminado que su entidad *"había cumplido con todos los protocolos para atención en casos de violencia o acoso escolar"*.

8. Al respecto, conforme a lo establecido en la Ley N.° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas (Ley N.° 29719), **el Indecopi realiza visitas inopinadas de inspección a las instituciones educativas para verificar la existencia de cualquier tipo de violencia física o psicológica y de toda forma de hostigamiento y acoso entre estudiantes, cometidos por cualquier medio, incluyendo virtuales, telefónicos, electrónicos u otros análogos, de conformidad con su rol fiscalizador de la idoneidad en servicios educativos, que establece el Código; para lo cual, debe tomar declaraciones, recoger denuncias de los miembros de la comunidad educativa, realizar investigaciones, disponer las acciones de comprobación que estime pertinentes, así como imponer las sanciones correspondientes[5].**

9. Asimismo, de conformidad con lo establecido en reiterada jurisprudencia de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (Sala)[6], en servicios educativos, tanto el Minedu como el Indecopi son competentes para evaluar, analizar y/o sancionar un

---

5 **Ley N.° 29719 – Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de junio de 2011**
Artículo 10. Obligaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)
El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) realiza visitas inopinadas de inspección a las instituciones educativas para verificar la existencia de cualquier tipo de violencia física o psicológica y de toda forma de hostigamiento y acoso entre estudiantes, cometidos por cualquier medio, incluyendo virtuales, telefónicos, electrónicos u otros análogos, de conformidad con su rol fiscalizador de la idoneidad en servicios educativos, que establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor; para lo cual, debe tomar declaraciones, recoger denuncias de los miembros de la comunidad educativa, realizar investigaciones, disponer las acciones de comprobación que estime pertinentes, así como imponer las sanciones correspondientes. Los resultados de la supervisión son comunicados a la comunidad educativa, indicando, de ser el caso, la aplicación de correctivos.
El Indecopi debe informar anualmente a la Comisión de Educación, Ciencia, Tecnología, Cultura, Patrimonio Cultural, Juventud y Deporte del Congreso de la República sobre las inspecciones realizadas, las infracciones cometidas por las instituciones educativas, las sanciones impuestas y los resultados obtenidos, en el marco de lo dispuesto en el primer párrafo.

6 Resolución 0968-2020/SPC-INDECOPI del 1 de julio de 2020, Resolución 1101-2020/SPC-INDECOPI del 17 de julio de 2020 y Resolución 2446-2020/SPC-INDECOPI del 22 de diciembre de 2020.

mismo hecho, dado que pueden tener distintos fundamentos jurídicos, siendo jurídicamente posible que, de una conducta específica, deriven diversas presuntas infracciones, las cuales podrán ser evaluadas de manera particular por cada entidad.

10. En efecto, el bien jurídico tutelado por el Indecopi es el interés de los consumidores, es decir, que los bienes o servicios que estos adquieran o contraten cubran las expectativas que razonablemente pudieron generar. Por su parte, las normas cuya aplicación se encomienda al Minedu (infracciones de carácter pedagógico, institucional y/o administrativo, de acuerdo con el artículo 4 del Reglamento de Infracciones y Sanciones), buscan regular la calidad y el buen funcionamiento del sistema educativo.

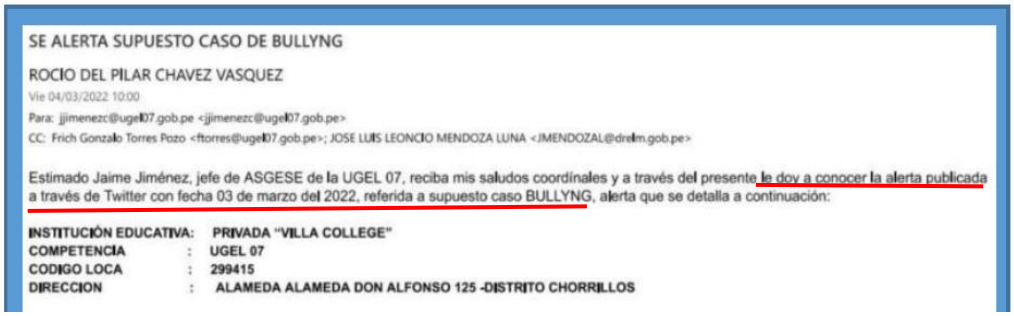
11. Cabe señalar que la competencia del Indecopi, específicamente en los casos de violencia y/o acoso escolar, se encuentra avalada por las funciones de supervisión y sanción reconocidas de manera expresa por la normativa específica, las cuales se encuentran detalladas en los numerales precedentes. En ese sentido, el Indecopi cuenta con competencia plena y expresa para evaluar los hechos del presente PAS.

12. A mayor abundamiento, es preciso considerar que, en el caso particular, el Minedu, a través de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) N.° 07 (área de Supervisión y Gestión del Servicio Educativo), emitió el Informe de Supervisión N.° 88-2022/MINEDU/VMGI/DRELM/UGEL.07/ASGESE del 14 de marzo de 2022, a través del cual determinó que no ameritaba el inicio de un procedimiento sancionador en contra de Lima Villa College, al no haberse evidenciado infracción al Decreto Supremo N.° 005-2021-Minedu, Decreto Supremo que Aprueba el Reglamento de Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica (y sus modificatorias); y, recomendó a la institución educativa seguir los protocolos del SíseVe hasta el cierre y archivo del caso. Cabe señalar que los antecedentes, el análisis y las conclusiones y recomendaciones del referido informe se encontraron referidas **específicamente al reporte de presunto acoso escolar del 3 de marzo de 2022**, tal como se observa a continuación:

Antecedentes del Informe de Supervisión N.° 88-2022/MINEDU/VMGI/DRELM/UGEL.07/ASGESE

ANTECEDENTES:

1.1 Mediante correo institucional se ha tomado conocimiento de la alerta presentada por medio de las redes sociales, "via Twitter" y de la siguente manera:



SE ALERTA SUPUESTO CASO DE BULLYNG

ROCIO DEL PILAR CHAVEZ VASQUEZ

Vie 04/03/2022 10:00

Para: jjimenezc@ugel07.gob.pe <jjimenezc@ugel07.gob.pe>

CC: Frich Gonzalo Torres Pozo <ftorres@ugel07.gob.pe>; JOSE LUIS LEONCIO MENDOZA LUNA <JMENDOZAL@drelm.gob.pe>

Estimado Jaime Jiménez, jefe de ASGESE de la UGEL 07, reciba mis saludos coordinales y a través del presente le doy a conocer la alerta publicada a través de Twitter con fecha 03 de marzo del 2022, referida a supuesto caso BULLYNG, alerta que se detalla a continuación:

INSTITUCIÓN EDUCATIVA:		PRIVADA "VILLA COLLEGE"
COMPETENCIA	:	UGEL 07
CODIGO LOCA	:	299415
DIRECCION	:	ALAMEDA ALAMEDA DON ALFONSO 125 -DISTRITO CHORRILLOS

Análisis del Informe de Supervisión N.° 88-2022/MINEDU/VMGI/DRELM/UGEL.07/ASGESE

2.4 En el presente hecho, referido a la Alerta presentada mediante las redes sociales Twitter y medios de comunicación como 24 horas a través del siguiente linck https://www.youtube.com/watch?v=J9Sujt7FgI8, queja presentada por la madre de familia de la Institución educativa particular Lima Villa College, del distrito de Chorrillos, en los siguientes términos: (transcripción escrita del video)

- "No es justo que mi hija me llame temblando y llorando encerrada en el baño porque le hacen bullying".
- Estos tweets expresan la preocupación de esta madre al ver cómo su hija es víctima de bullying en la institución educativa Lima Villa College colegio se lavan las manos diciendo que no es bullying, que es un conflicto social.
- una grave denuncia que de inmediato tomaron parte las autoridades… Este tipo de hechos merece nuestra urgente atención por lo que he dispuesto este tipo de hechos merecen nuestra urgente atención por lo que dices puesto que los organismos correspondientes se apersonen al colegio para tomar las medidas necesarias a esta institución.

2.8 Por otro lado, respecto a la acusación de hostigamiento, es necesario definir el término según lo estipulado en el diccionario de la Real Academia Española[3]: *Molestar a alguien o burlarse de él insistentemente*. Al respecto, en el presente caso se advierte que la acusación de hostigamiento o bulliying se basa en una frase dicha por una de las alumnas que no se identificado aun, en contra de la menor presunta agraviada cuyas iniciales son: M. F. S. N. con DNI N° 70388310 con frases hirientes que habrían afectado a la estudiante, que son materia de seguimiento y trabajo constante por parte de la Institución Educativa

Conclusiones y recomendaciones del Informe de Supervisión N.° 88-2022/MINEDU/VMGI/DRELM/UGEL.07/ASGESE

III. CONCLUSIÓN:

3.1 Que, a lo detallado en el análisis precedente y a los documentos que lo sustentan, el Área de Supervisión y Gestión del Servicio Educativo, considera que no existe méritos suficientes para iniciar procedimiento administrativo sancionador a la Institución Educativa "Lima Villa College" al no advertirse los presupuestos de alguna infracción reguladas por Decreto Supremo N° 005-2021-Minedu Decreto Supremo que Aprueba el Reglamento de Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica y sus modificatorias; en tal razón, debe archivarse los actuados del presente caso y hacer seguimiento hasta el cierre del caso en el siseve.

IV. RECOMENDACIONES:

4.1 El Área de Supervisión y Gestión del Servicio Educativo considera que frente a las acciones realizadas según el antecedente, análisis y conclusiones corresponde recomendar que la institución educativa continue con los pasos recomendados en el protocolo del SiseVe hasta el cierre del caso y el archivo del expediente.

4.2 Remitir el presente informe al administrado, a la Institución Educativa "Lima Villa

13. En la investigación preliminar realizada por el Indecopi, se evaluaron **todos los hechos en conjunto (incidentes reportados desde mayo de 2021 hasta marzo de 2022)**[7] y se efectuó un análisis integral de los mismos, a fin de poder determinar si se configuraba -o no- un caso de acoso escolar; y, asimismo, se verificaron las medidas que aplicó el colegio desde que tomó conocimiento de los hechos. Ello, de acuerdo

[7] Ver numerales 27 y 28 del IFI.

con lo dispuesto en la normativa específica y las normas del Código, lo cual será desarrollado en los siguientes párrafos.

14. Tal como se observa, mientras que el Minedu realizó un análisis enfocado en las medidas adoptadas -y por adoptar- por parte de la institución educativa en relación con el hecho reportado el 3 de marzo de 2022, realizando incluso recomendaciones sobre este mismo hecho, el Indecopi ha evaluado el caso en su conjunto desde las primeras evidencias de violencia contra la menor de iniciales M.F.S.S.N que fueron reportadas. Por lo tanto, lo concluido por el Minedu no se opone a la evaluación realizada por el Indecopi, en tanto se trata de escenarios distintos:

Minedu	Indecopi
Reporte del 3 de marzo de 2022	Reportes del 24 de mayo y 28 de agosto de 2021; y, 3 de marzo de 2022.

15. En virtud de lo expuesto, considerando el interés jurídico tutelado y la habilitación normativa, el Indecopi es competente para analizar la conducta imputada y adoptar las medidas que considere pertinentes, en base a la totalidad de hechos y documentación recabada en la investigación.

B. Sobre la debida atención de casos de violencia escolar

16. De acuerdo con el artículo 73[8] del Código, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado, sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.

17. La Ley N.° 29719, tiene por objeto establecer los mecanismos para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento, la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre los alumnos de las instituciones educativas; y, regula la prohibición del acoso escolar, en cualquiera de sus modalidades, cometido por los alumnos entre sí, que provoca violencia y saldo de víctimas[9].

18. Las obligaciones de las instituciones educativas y docentes cuando toman conocimiento de una situación de violencia o acoso entre sus alumnos son las siguientes:

    a) Detectar, atender y denunciar de inmediato ante el Consejo Educativo Institucional (Conei) los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento o cualquier otra manifestación que constituya acoso entre estudiantes;

---

8 **Ley N.° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010**
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.

9 **Ley N.° 29719 – Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de junio de 2011**
Artículo 1.- Objeto
Objeto de la Ley La presente Ley tiene por objeto establecer los mecanismos para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento, la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre los alumnos de las instituciones educativas.

b) en los casos de poca gravedad, los docentes deberán sancionar directamente a los estudiantes agresores, sin perjuicio de comunicarlo al Conei para anotar los hechos en el cuaderno de incidencias[10];
c) informar a los padres o apoderados de los estudiantes que son víctimas de violencia o de acoso, así como a los padres o apoderados del agresor[11]; e,
d) implementar un Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes, a cargo del director, en el que se anotan todos los hechos sobre violencia, acoso entre estudiantes, el trámite seguido en cada caso, el resultado de la investigación y la sanción aplicada, cuando corresponda[12].

19. El artículo 13 del Reglamento de la Ley N.° 29719 (Reglamento)[13] establece que los procedimientos y las medidas correctivas para atender situaciones de violencia y acoso entre estudiantes deben estar establecidos en el Reglamento Interno de cada centro educativo.

20. El MINEDU dispuso los Protocolos para la Atención de la Violencia Escolar (protocolos), los cuales, tienen principalmente un carácter orientador. De este modo, a partir de ellos, las escuelas pueden decidir las medidas más adecuadas a seguir de acuerdo con las características de sus contextos sociales, territoriales y recursos cercanos, aunque siempre de acuerdo con las disposiciones legales vigentes[14].

---

10 **Ley N.° 29719 – Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de junio de 2011**
Artículo 6.- Obligaciones de los docentes.
Los docentes y los miembros del personal auxiliar de la institución educativa tienen la obligación de detectar, atender y denunciar de inmediato ante el Consejo Educativo Institucional (Conei) los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento, discriminación, difamación y cualquier otra manifestación que constituya acoso entre los estudiantes, incluyendo aquellos que se cometan por medios telefónicos, electrónicos o informáticos y sobre los que hayan sido testigos o hayan sido informados. Para tales casos, dicho consejo se reúne dentro de los dos días siguientes para investigar la denuncia recibida y la resuelve en un plazo máximo de siete días.
Cuando se trate de casos de poca gravedad, los docentes deben sancionar directamente a los estudiantes agresores, sin perjuicio de su obligación de informar sobre dicho incidente al Consejo Educativo Institucional (Conei), para los efectos de su inscripción en el Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes.

11 **Ley N.° 29719 – Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de junio de 2011**
Artículo 7.- Obligaciones del director de la institución educativa
El director de la institución educativa tiene la obligación de orientar al Consejo Educativo Institucional (Conei) para los fines de una convivencia pacífica de los estudiantes y de convocarlo de inmediato cuando tenga conocimiento de un incidente de acoso o de violencia. Además, informa a los padres o apoderados del estudiante o estudiantes que son víctimas de violencia o de acoso en cualquiera de sus modalidades, así como a los padres o apoderados del agresor o agresores.
El director comunica las sanciones acordadas por el Consejo Educativo Institucional (Conei) cuando se determine la responsabilidad de un estudiante agresor en un incidente de violencia o de acoso. Además, el director informa mensualmente a la Defensoría del Pueblo sobre los casos de violencia y de acoso entre estudiantes que se hayan presentado en la institución educativa.

12 **Ley N.° 29719 – Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de junio de 2011**
Artículo 11. Libro de Registro de Incidencias
Cada institución educativa tiene un Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes, a cargo del director, en el que se anotan todos los hechos sobre violencia, acoso entre estudiantes, el trámite seguido en cada caso, el resultado de la investigación y la sanción aplicada, cuando corresponda.

13 **Decreto Supremo N.° 010-2012-ED - Aprueba el Reglamento de La Ley N.° 29719. Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 3 de junio de 2012**
Artículo 13.- De los procedimientos y medidas correctivas
Los procedimientos y las medidas correctivas para atender situaciones de violencia y acoso entre estudiantes deben estar establecidos en el Reglamento Interno de cada institución educativa y respetar los derechos de las y los estudiantes, en el marco de la Convención de los Derechos del Niño y el Código del Niño y Adolescente.

14 Protocolos para la atención de la violencia escolar, publicado por el MINEDU en febrero de 2018.

21. De la investigación realizada en el presente caso, se pudo verificar que, como parte de las estrategias implementadas por Lima Villa College para la prevención y atención de los casos de violencia escolar, se encuentra el Plan de Convivencia, el cual tiene como referencia el protocolo propuesto por el MINEDU para la atención de dichos casos.

22. En el Plan de Convivencia del centro educativo se establecieron los lineamientos de la estrategia de intervención para la atención de casos que presenten continuo y deliberado maltrato verbal, físico y/o psicológico entre los estudiantes. Dicha estrategia establece que, para que el comportamiento califique como acoso escolar, los actos deben perdurar en el tiempo y, además, deben cumplirse ciertos criterios básicos, tales como: (i) la existencia de intención premeditada de hacer daño; (ii) la repetición de las conductas agresivas; y, (iii) la duración en el tiempo, para que posteriormente, se ejecuten las siguientes acciones:

VICTIMA	- **Apoyo y medidas de protección.** La actuación inmediata es garantizar la seguridad de la víctima, de forma que no se produzcan nuevas agresiones. Se brindará condiciones de seguridad para que comunique lo que pasa. Bridar una tutoría especial de apoyo a cargo de un docente. - **Vigilancia en zonas de riesgo dentro de la institución**. Importancia de la presencia y acompañamiento de los profesores en el ingreso, recreos, salidas y en todas las actividades internas. - **Entrevista.** Con la mayor discreción posible, en un lugar discreto. Es Probable que haya recibido amenazas de agresiones mayores si cuenta lo sucedido. La entrevista la realiza en primera instancia los profesores responsables y en segunda instancia por su gravedad con la psicóloga designada para estos casos con la que guardara una especial afinidad. A través de sus manifestaciones podremos conocer el alcance de la agresión, sus sentimientos y repercusiones. - **Comunicación a los padres de familia.** Es importante comunicar inmediatamente a los padres de familia y hacerle conocer del hecho, poniendo a su disposición los recursos de apoyo sicológico con los que cuenta la institución. - **Cambio de aula**. Sólo como último recurso que acuerde el equipo de Convivencia de acuerdo al Reglamento Interno y a los informes solicitados al equipo responsable según la gravedad del caso. - **Comunicación a entidades públicas de protección de menores.** Si se considera que está en cierto peligro la integridad física o emocional al ser seriamente amenazado. En esta situación será la Dirección la única encargada de recurrir a los organismos de protección de menores de acuerdo a ley.
AGRESOR(A)	- **Fomentar la reparación del daño cometido**. Promoviendo la responsabilidad y la reflexión para el reconocimiento de las consecuencias de su acción. Seguimiento sicopedagógico y/o tutorial de manera permanente. - **Entrevista.** Cuando el conflicto grave se confirma, hay que hablar inmediatamente con el/los agresor/es. La entrevista la realiza los profesores responsables y/o con la sicóloga designada para estos casos con la que guardara una especial confidencialidad.

	Si son varios se aconseja mantener las entrevistas por separados evitando que puedan comunicarse para proceder posteriormente a una intervención grupal. - **Posibilidad de llegar a acuerdos o conciliaciones**. A nivel personal, de mutua voluntad de enmendar lo sucedido. A nivel grupal, pedir perdón públicamente, reparar el daño u ofensa, realizar campañas sobre la dignidad de la persona, respeto, tolerancia, compañerismo y convivencia, etc. - **Medidas correctivas**. a) Amonestación oral al alumno; b) Amonestación escrita al alumno dando parte a los padres o apoderado que la deben firmar y devolver; c) Convocar a los padres o apoderado y al alumno para que asuman conjuntamente el compromiso de modificar la conducta sancionable. En esta reunión se elaborarán estrategias de acompañamiento tomadas en conjunto para el bienestar del alumno. d) Suspensión de la participación del alumno en actividades extracurriculares o complementarias. e) La suspensión de la participación del alumno en las actividades fuera del colegio, en las selecciones deportivas o en delegaciones en las que representen al Colegio. f) Cambio de aula g) Servicio comunitario a favor del establecimiento educacional, tales como apoyo escolar a otros estudiantes, ayudantía a profesores u otros. h) Derivación a un especialista externo en caso de que lo requiera. (Terapia personal, familiar, grupal talleres de reforzamiento o de control de las conductas contrarias a la sana convivencia escolar. i) Impedimento de matrícula.
AULA	**Información al aula.** Información a los estudiantes y solicitud de colaboración. Describir el fenómeno del bullying o situación conflictiva que se haya originado Identificar a víctimas, agresores y espectadores.
PROFESORES	**Información a los profesores**. La información a los profesores será de acuerdo a las implicancias de la detección del hecho de acoso escolar en reunión general, por nivel educativo, por grados o por aula. Explicación de las posibles medidas correctivas que se van adoptar.
PADRES DE FAMILIA	**Información a los padres de familia.** Entrevista privada para la información de las medidas adoptadas a realizar de protección en el caso del estudiante víctima y de medidas correctivas en el caso del estudiante agresor. Orientación y establecimiento de compromisos para su colaboración en las medidas adoptadas. En los casos de situación grave en que se haya causado daño a la integridad física, moral o sicológica de la víctima, se informará las posibles acciones legales. En todos los casos, constante apoyo a los padres de familia.

EQUIPO RESPONSABLE	**Reunión para establecer acciones y medidas**.
	Notificado un caso procede en primera instancia a los profesores responsables para las averiguaciones respectivas. La información de los profesores responsables proporcionada es analizada y evaluada por el equipo de la convivencia para su tratamiento y seguimiento. Evaluada la situación, se determina el registro o no al Libro de Registro de Incidencias. Al ser registrado en el Libro de Registro de Incidencias se actúa conforme a lo que establece la Ley 29719 y el DS 010-2012-ED que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, el Reglamento Interno y el Plan de Convivencia Democrática de la institución

23. En el caso particular, corresponde verificar: (i) si la menor de iniciales M.F.S.S.N fue víctima de posibles actos de *bullying*; y, de acreditarse ello, (ii) cuáles fueron las medidas adoptadas por el administrado ante esta circunstancia.

24. De la información recabada en la etapa de investigación, se identificaron tres (3) reportes que involucraron a la menor con iniciales M.F.S.S.N, de acuerdo con el siguiente detalle:

FECHA	HECHOS REPORTADOS
24/05/2021	La menor de iniciales M.F.S.S.N. reportó al señor Héctor Figueroa -Jefe de Convivencia- los problemas que tendría con sus compañeras a través de redes sociales, referente a su relación sentimental con un compañero del centro educativo.
28/08/2021	La menor de iniciales M.F.S.S.N. reportó los insultos que estaría recibiendo por parte de su compañera de iniciales M.F.I., a través de un medio virtual.

03/03/2022	La menor de iniciales M.F.S.S.N. reportó a través del grupo de seguimiento, vía WhatsApp, sobre los presuntos hechos de bullying que se habrían cometido en su agravio dentro del centro educativo, toda vez que, algunos de sus compañeros, entre ellos la menor de iniciales M.F.I., le habrían hecho referencia sobre temas relacionados a la falta de amistades y su relación sentimental.

25. Asimismo, se recabó la siguiente información adicional vinculada a los tres (3) hechos reportados, conforme se observa a continuación:

- Capturas de pantalla del aplicativo de WhatsApp del 24 de mayo de 2021, de las cuales se advierte que la menor de iniciales M.F.S.S.N., trasladó su malestar al señor Héctor Figueroa, Jefe de Convivencia, por los hechos ocurridos con una de sus compañeras de clase en redes sociales, donde se aprecia lo siguiente:

  "(…) tiene varias cuentas y hace tiempo esa cuenta que ella tiene comenzaron a llegarme mensajes sobre diciéndome cosas malas, le escribí a ella por otra cuenta y le comenté lo que había pasado (…)". (sic) (el subrayado es nuestro)

  "(…) hace poco comenzó a llegarme mensajes de su cuenta diciéndome que Adrian me estaba sacando la vuelta etc. (…)" (sic) (el subrayado es nuestro)

- Ficha de entrevista de fecha 19 de agosto de 2021, en donde se describe la siguiente situación:

  "El colegio consulta sobre el estado emocional y de salud de (nombre de la menor), debido a que se ha venido ausentando en repetidas ocasiones, justificando sus medicaciones y cansancio. Si bien se tuvo información de parte de la familia en la penúltima semana del bimestre pasado, esto no fue actualizado y, de ser recurrente sería necesario tomar otras medidas.

  La abuela menciona que el tratamiento de (nombre de la menor) ha sido complicado y difícil puesto que sus ansiedades y emociones han estado bastante elevadas. Ello se unió a dolores de cabeza y migrañas sumamente fuertes que desencadenaron un cuadro de fibromialgia. Por tal motivo, las medidas que les prescribieron en principio terminaban por cansarla demasiado, ocasionando que incluso dormirse en clase.

  Asimismo, aún mantiene algunas conductas que evidencian tristeza o ansiedad, como llantos por las noches o momentos donde manifiesta sentirse vacía (…)

  Desde casa, monitorearán la situación con el fin de detectar efectivamente si es que realmente a (…) le resulta imposible continuar asistiendo con normalidad y regularidad a la escuela"

- Capturas de pantalla del aplicativo de WhatsApp del 28 de agosto de 2021, del grupo de seguimiento creado por el centro educativo, en las cuales se aprecia que la menor de iniciales M.F.S.S.N. trasladó su malestar por los hechos ocurridos con una de sus compañeras de clase de iniciales M.F.I., manifestando que recibió insultos y, además, adjuntó videos como prueba de los acontecimientos mencionados, conforme se observa a continuación:

  "(…) estoy recibiendo insultos de (…) Este problema con ella y sus amigas (…) vienen desde hace tiempo y recibí cyberbullying de ellas y ya estoy harta que sigan así
  Yo en ningún momento hablé mal de ella
  De la nada me escribió a decirme todo eso y honestamente a mí me afecta". (sic) (el subrayado es nuestro)

- Capturas de pantalla del aplicativo de WhatsApp de fechas 26 de agosto, 22 de setiembre, 19 de octubre, 18 y 25 de noviembre de 2021, de las cuales se constató que la menor de iniciales M.F.S.S.N., así como su apoderada, comunican sobre el malestar que venía presentando la mencionada menor, lo cual afectaba el desarrollo de sus clases:

Comunicación del 26 de agosto de 2021

"*está conectada pero no se siente bien tiene una fuerte migraña x la tarde vendrá un profesor (…) le acabo de dar Sumigram por orden del neurólogo (…)" (sic)*

Comunicación del 22 de setiembre de 2021

"*no se siente bien Hoy hablé con la psicóloga q la ve y aconseja una cita con psiquiatría (…) Esta muy ansiosa a pesar de las medicinas (…) Por favor necesito me informen q trabajos tiene pendientes para q ni bien este mejor los haga y no se perjudique en sus estudios" (sic)*

Comunicaciones del 19 de octubre de 2021

"*Profe lo siento la demora en responder y por la hora pero no me estoy sintiendo bien me la paso llorando todo el día y hoy estuve tan mal (…) (sic)*

"Profe quería decirle que no me siento nada bien y no me siento bien para entrar a clases" (sic)

Comunicación del 18 de noviembre de 2021

"*(…) para informarles que (…) ha tenido una recaída No ha dormido en toda la noche y se siente bastante mal entrara a clases más tarde (…) por favor hoy estoy sacando cita nuevamente con el medico (sic)*

Comunicación del 25 de noviembre de 2021

"(…) me informan que (…) no se encuentra bien Se conectara en un momento (sic)

- Captura de pantalla del aplicativo de WhatsApp del 3 de marzo de 2022, del grupo de seguimiento, de la cual se advierte que, la apoderada de la menor de iniciales M.F.S.S.N., trasladó su malestar por los hechos ocurridos por parte de sus compañeros de clase:

  "(…) Necesito una reunión con el colegio Es referente a (…) y las burlas x parte de Un grupo en el salón Recién vamos 2 días de clases Esto tiene q frenar hoy (…) está muy bien y no va a recaer" (sic) (el subrayado es nuestro)

- Capturas de pantalla y audios del aplicativo Messenger, remitidos el 3 de marzo de 2022 por la madre de la menor de iniciales M.F.S.S.N., donde se verifica que la presunta agraviada recibe insultos por parte de compañeras de estudios:

  *"y lo peor es que pasó hace dos años y nos alejamos de ti porque eras una m***da de persona conmigo y ella (…) porque eras una m***da de persona (…) quiero que lo tengas claro porque eras una m***da de persona (…) por envidia de m***da porque ella tenía cosas que tú no tenías, como personas que la querían, por ejemplo (…)"*

  *"que ch*cha me vas a decir basura de personas china asquerosa de m***da (…) límpiate la cara cámbiate de calzón que te apuesto que los compras en gamarra (…)"*

  "pero no te metas conmigo, no te metas con mis amigas (…) que tú no tengas amigas no es mi problema (…) porque no tienes amigas tenlo en cuenta (…) como tú no tienes amigos no puedes opinar (…)"

26. El Reglamento define a la palabra "violencia" como el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o pueda causar lesiones, muerte, daños

psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones[15]. Asimismo, se considera acoso entre estudiantes (bullying) a cualquier tipo de violencia que se caracteriza por conductas intencionales de hostigamiento, falta de respeto y maltrato verbal o físico que recibe un estudiante en forma reiterada por parte de uno u varios estudiantes, con el objeto de intimidarlo o excluirlo, atentando así contra su dignidad y derecho a gozar de un entorno escolar libre de violencia[16].

27. En el presente caso, la menor M.F.S.S.N. reportó hechos de uso de poder contra su persona, los cuales le habrían generado daños psicológicos y/o trastornos en general, conforme se advierte de la propia declaración de la agraviada y su apoderada e informados al personal del colegio en reiteradas oportunidades. Por lo tanto, en principio nos encontramos ante casos que califican como violencia contra la menor M.F.S.S.N.

28. Adicionalmente, conforme se advierte de los medios de prueba, estos actos de hostigamiento y/o violencia premeditada (con intención), reportados hasta en tres (3) oportunidades por la menor M.F.S.S.N y su apoderada, fueron constantes y se presentaron en reiteradas oportunidades a través de redes sociales, mensajes de texto e incluso dentro del aula de estudios del colegio; además, los mismos se mantuvieron en el tiempo (desde el año 2021 hasta el año 2022).

29. Contrariamente a lo alegado por el administrado, si bien se evidencia la existencia de tres (3) los reportes realizados por la menor, de los documentos citados previamente, se advierte que existieron más oportunidades en que la menor recibió agresiones por parte de sus compañeros de clase durante el curso de los años 2021 y 2022, dado que en las declaraciones efectuadas por la agraviada y su apoderada se emplearon los términos *"desde hace tiempo"*, *"hace poco"*, *"no va a recaer"*, entre otros, que desestiman la alegación de que estamos frente a hechos aislados y particulares. Asimismo, aun cuando los reportes fueron distantes entre sí, estos han dado cuenta de una misma situación de violencia que venía sufriendo la menor de iniciales M.F.S.S.N, evidenciándose hechos que se encuentran conectados entre sí y que corresponden a una conducta que se repite en el tiempo.

30. Por tanto, de los medios probatorios citados se evidencia que las acciones de violencia fueron frecuentes y reiteradas en agravio de la menor de iniciales M.F.S.S.N. a lo largo de los años 2021 y 2022.

---

15 **Decreto Supremo N.° 010-2012-ED - Aprueba el Reglamento de La Ley N.° 29719. Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 3 de junio de 2012**
Artículo 3. Glosario de términos
Para los efectos de lo dispuestos por la Ley y el presente reglamento, se emplearán los siguientes términos:
j) Violencia: "como el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o pueda causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones"
(…)

16 **Decreto Supremo N.° 010-2012-ED - Aprueba el Reglamento de La Ley N.° 29719. Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 3 de junio de 2012**
Artículo 3.- Glosario de Términos (…)
a) Acoso entre estudiantes (bullying).- Es un tipo de violencia que se caracteriza por conductas intencionales de hostigamiento, falta de respeto y maltrato verbal o físico que recibe un estudiante en forma reiterada por parte de uno u varios estudiantes, con el objeto de intimidarlo o excluirlo, atentando así contra su dignidad y derecho a gozar de un entorno escolar libre de violencia.

31. Cabe precisar que la situación antes descrita ha atentado contra el estado de ánimo, la salud mental y la dignidad de la menor y su derecho a gozar de un entorno escolar libre de violencia, lo cual era de conocimiento del centro educativo, conforme se advierte de los medios obrantes en el expediente.

32. En consecuencia, de acuerdo con las definiciones descritas en la norma, se concluye que la menor de iniciales M.F.S.S.N. sufrió actos de violencia escolar en su agravio mediante el *bullying* y *cyberbullying,* toda vez que se han cumplido los criterios básicos establecidos, conforme al siguiente detalle:

La existencia de intención premeditada de hacer daño	Insultos y agresiones en contra de la menor, su dignidad y reputación
La repetición de las conductas agresivas	Actos de hostigamiento reportados hasta en tres (3) oportunidades, en donde se hace referencia también a otros eventos de violencia sufridos por la menor antes y durante los reportes mencionados
La duración en el tiempo	Desde mayo del 2021 hasta marzo del 2022

33. En ese sentido, corresponde verificar si, frente a actos de *bullying* y/o *cyberbullying* en la institución, Lima Villa College adoptó las acciones pertinentes establecidas en la norma, para lo cual se tomará como referencia el caso de la menor de iniciales M.F.S.S.N.

34. De la documentación obrante en el expediente, se evidencian las siguientes acciones por parte del administrado:

Fecha	Acción realizada
27.05.2021	El señor Héctor Figueroa trasladó el enlace de la reunión a través el aplicativo Zoom, a fin de tratar el hecho ocurrido el 24 de mayo de 2021.
07.06.2021	Reunión de Tutores 9 grado para seguimiento a la menor de iniciales M.F.S.S.N., así como a ciertos compañeros de su grado.
09.06.2021	Ficha de entrevista para seguimiento a la menor de iniciales M.F.S.S.N., así como a ciertos compañeros de su grado.
21.06.2021	Reunión Tutores 9 grado para seguimiento a la menor de iniciales M.F.S.S.N., así como a ciertos compañeros de su grado.
19.08.2021	Reunión entre la apoderada de la menor de iniciales M.F.S.S.N., el personal de psicología y el coordinador del nivel educativo en que se encuentra la menor de iniciales M.F.S.S.N., a fin de tratar temas sobre el estado emocional y salud de la estudiante antes mencionada.
19.08.2021	Ficha de entrevista en donde se describe el estado de salud de la menor de iniciales M.F.S.S.N.
25.08.2021	Personal del colegio creó el grupo de seguimiento denominado “S. apoyo academ.” en el aplicativo WhatsApp, a fin de brindar soporte académico y seguimiento sobre el estado emocional y salud de la menor de iniciales M.F.S.S.N. En dicho grupo se contó con los siguientes participantes: la menor de iniciales M.F.S.S.N. y su apoderada, el jefe de convivencia escolar, tutor de la menor de iniciales M.F.S.S.N. y el personal de psicología del colegio.
30.08.2021	Personal del colegio tomó conocimiento de los hechos ocurridos el 28 de agosto de 2021 contra la menor de iniciales M.F.S.S.N., comunicándole que se tomarían medidas al respecto.
31.08.2021	Personal del colegio se comunicó con la estudiante con el nombre de inicial M., a fin de realizar indagaciones sobre los hechos ocurridos contra la menor de iniciales M.F.S.S.N. Asimismo, trasladó enlace del aplicativo Zoom, para llevar a cabo la reunión.
02.09.2021	Ficha de entrevista para seguimiento a la menor de iniciales M.F.S.S.N., así como a ciertos compañeros de su grado.

08.09.2021	La jefatura de convivencia escolar emite el registro de reporte conductual a la menor de iniciales M.F.I.M., comunicando que el Consejo de convivencia tomó conocimiento de las malas acciones que habría tenido con otra compañera, solicitando mantener la sana convivencia y evitar comentarios no adecuados.
09.09.2021	Reunión Tutores 9 grado para seguimiento a la menor de iniciales M.F.S.S.N., así como a ciertos compañeros de su grado.
15.09.2021	Ficha de entrevista para seguimiento a la menor de iniciales M.F.S.S.N., así como a ciertos compañeros de su grado.
20.09.2021	Reunión Tutores 9 grado para seguimiento a la menor de iniciales M.F.S.S.N., así como a ciertos compañeros de su grado.
04.10.2021	Reunión Tutores 9 grado para seguimiento a la menor de iniciales M.F.S.S.N., así como a ciertos compañeros de su grado.
06.10.2021	Ficha de entrevista para seguimiento a la menor de iniciales M.F.S.S.N., así como a ciertos compañeros de su grado.
28.10.2021	Reunión Tutores 9 grado para seguimiento a la menor de iniciales M.F.S.S.N., así como a ciertos compañeros de su grado.
02.11.2021	Ficha de entrevista para seguimiento a la menor de iniciales M.F.S.S.N., así como a ciertos compañeros de su grado.
11.11.2021	Reunión Tutores 9 grado para seguimiento a la menor de iniciales M.F.S.S.N., así como a ciertos compañeros de su grado.
15.11.2021	Ficha de entrevista para seguimiento a la menor de iniciales M.F.S.S.N., así como a ciertos compañeros de su grado.
25.11.2021	Reunión Tutores 9 grado para seguimiento a la menor de iniciales M.F.S.S.N., así como a ciertos compañeros de su grado.
03.03.2022	Ficha de entrevista para seguimiento a la menor de iniciales M.F.S.S.N., así como a ciertos compañeros de su grado.
04.03.2022	Ficha de entrevista para seguimiento a la menor de iniciales M.F.S.S.N., así como a ciertos compañeros de su grado.
08.03.2022	Ficha de entrevista para seguimiento a la menor de iniciales M.F.S.S.N., así como a ciertos compañeros de su grado.
10.03.2022	Ficha de entrevista para seguimiento a la menor de iniciales M.F.S.S.N., así como a ciertos compañeros de su grado.

35. Adicionalmente, se observan registros realizados el 3 de marzo de 2022 en el portal SíseVe y el Libro de Registro de Incidencias, en donde se reportó el evento acontecido contra la menor de iniciales M.F.S.S.N. de la misma fecha.

36. A manera de resumen, se ha podido evidenciar, entre las acciones adoptadas por el administrado, a las siguientes: (i) seguimiento psicológico a la menor agredida, así como a los presuntos agresores; (ii) indagaciones sobre el hecho con los docentes y compañeros de clase; (iii) comunicación a los padres de familia de la menor agraviada; (iv) amonestación al agresor; y (v) registros parciales de los incidentes. Dichas acciones no han sido desconocidas a lo largo del procedimiento.

37. Sin embargo, **no se han efectuado otras acciones necesarias establecidas en la normativa, tales como:**

Conducta omitida	Justificación
Falta de registro de todos los hechos en el Libro de Registro de Incidencias de manera oportuna	Según lo verificado, únicamente registró un hecho particular del 3 de marzo de 2022.
Falta de información al aula del caso de *bullying* y/o *cyberbullying*	De los documentos recabados, no se advierte que se haya informado al aula de la existencia de un caso de *bullying* y/o *cyberbullying*
Falta de comunicación y reunión con los padres de familia del agresor	De los documentos recabados, no se advierte que haya realizado una reunión con los padres o apoderados del agresor a fin de comunicar sobre el caso de *bullying* y/o *cyberbullying* y las acciones correctivas

Falta de comunicación de los hechos al equipo responsable de convivencia y/o Conei para su tratamiento y seguimiento	De los documentos recabados, no se advierte que haya comunicado al Conei a fin de realizar el registro y/o seguimiento del caso de *bullying* y/o *cyberbullying*
Falta de comunicación de los hechos ocurridos a las entidades públicas encargadas de protección a menores de edad	De los documentos recabados, no se advierte que haya comunicado a las autoridades encargadas sobre el caso el caso de *bullying* y/o *cyberbullying* y las consecuencias negativas en la salud mental de la menor

38. Conforme se observa, son varias acciones que el centro educativo no adoptó a efectos de dar un adecuado tratamiento al caso de acoso escolar presentado conforme lo establece la norma; tales acciones no solo eran importantes en beneficio de la menor agraviada para que se realice un adecuado seguimiento de su caso, sino también para que tanto los padres de familia involucrados, como los compañeros de aula y las autoridades del colegio pudieran conocer la situación y con ello lograr un compromiso de toda la comunidad educativa en el tratamiento del caso detectado, creando consciencia sobre la importancia del mismo y sus implicancias en el bienestar de todos los estudiantes. Asimismo, estas acciones resultaban relevantes a fin de que las entidades correspondientes pudieran tomar conocimiento de los hechos y adoptar las acciones que resultaran pertinentes.

39. **En este punto es importante precisar que el propio administrado ha alegado que, a su criterio, el presente caso no constituía un supuesto de *bullying* o acoso escolar, razón por la cual no le ha dado un tratamiento como tal, sin perjuicio de haber efectuado acciones particulares frente a los incidentes reportados (descritas previamente), las cuales, si bien no se desconocen, no resultaron suficientes para atender el caso en cuestión.**

40. En efecto, el hecho de que el administrado haya realizado acciones necesarias frente al caso de violencia reportado el 3 de marzo de 2022, no exonera de responsabilidad al proveedor respecto al tratamiento brindado a los casos de acoso escolar (actos de violencia premeditada y reiterada), pues se tiene evidencia que estos hechos datan desde tiempo atrás (desde el 2021), no habiendo sido identificado y atendido en el momento oportuno, conforme a lo dispuesto en la norma y los propios procedimientos del administrado para supuestos de acoso.

41. Inclusive, la atención del evento del 3 de marzo de 2022 se dio únicamente por la intervención del Minedu, lo que refleja un manejo inadecuado de la situación por parte de Lima Villa College, en tanto lo trató como un hecho particular y específico, sin tener en consideración los eventos anteriores a fin de brindar un tratamiento integral y global al caso de *bullying.* Por ello, la atención del tercer caso reportado no exime de responsabilidad al administrado en relación con los hechos del presente PAS, valorados en su conjunto.

42. En consecuencia, se concluye que las medidas seguidas por el administrado resultaron parciales, insuficientes e inidóneas.

43. El administrado precisó que, durante el año 2021 el servicio educativo fue virtual, lo cual dificultó mantener una adecuada convivencia escolar y vigilancia de los casos de acoso, siendo que cualquier atención presencial resultaba inviable, brindándose atención desde la virtualidad. Asimismo, manifestó que, de conformidad con lo

establecido en la página web del MINEDU, se deben registrar y atender únicamente los actos de violencia que se hayan cometido al interior de la institución educativa.

44. Si bien los eventos verificados en el presente caso también abarcan a la figura del *ciberbullying*[17], este Colegiado considera que estos deben recibir el mismo tratamiento que un caso de violencia o acoso que se pudiera advertir de forma presencial, más aún cuando la norma no hace distinción con respecto al medio por el cual se concreten los actos de violencia o acoso entre estudiantes. Cabe precisar que la Sala[18] ya ha resuelto sobre la base de situaciones que han excedido las clases presenciales y/o el horario regular académico, por lo que se puede concluir que la prestación del servicio educativo por parte de los proveedores debe verse desde una perspectiva amplia y global que abarque todas las relaciones entre los miembros de la comunidad estudiantil.

45. Así, la protección del colegio no puede restringirse a la presencialidad del servicio educativo, pues en las clases virtuales también se da interacción entre los estudiantes, aunque ésta sea en un escenario distinto. Una interpretación distinta dejaría en indefensión a los menores, reduciendo el campo de acción solo al aula física, pese a que la realidad de los últimos años enfrenta a la comunidad educativa a una convivencia virtual que no escapa a posibles actos de violencia y/o acoso escolar, los cuales deben ser atendidos de manera adecuada.

46. Se debe recordar que la función principal del centro educativo es diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento, la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre los alumnos de las instituciones educativas; por lo que el administrado no puede emplear a la modalidad virtual para eximirse de su responsabilidad de adoptar todas las medidas necesarias para tratar los casos de violencia y acoso escolar, conforme lo establece la Ley. Por el contrario, los proveedores de servicios educativos tienen la obligación de adecuar sus procedimientos al escenario virtual en resguardo de los derechos de los consumidores.

47. Así, los centros educativos deben contar con una adecuada Gestión de la Convivencia Escolar[19], donde hayan implementado las condiciones necesarias que contribuyan a la solución de los casos de *bullying* o *cyberbullying*[20], más aún si estos tienen una gran responsabilidad, no solo frente a los padres de familia, quienes les han confiado la formación de sus hijos, sino a los propios estudiantes, quienes deben recibir el servicio educativo en un ambiente seguro y pacífico, sin ver afectado sus derechos de niños y adolescentes.

---

17 Dentro del "acoso entre estudiantes (bullying)" también se incluye al tipo de violencia mediante el ciberacoso o ciberbullying, el cual se puede dar a través del celular o recursos de internet, como correos electrónicos, páginas web, redes sociales, mensajes de texto, entre otros. En este tipo de violencia, el acosador hostiga y humilla a la víctima a través del envío de mensajes negativos e incurre en la publicación de contenidos negativos y perjudiciales de la misma (Pautas para prevenir y atender el ciberacoso dirigidas a estudiantes, publicado por el Ministerio de Educación en el año 2020).

18 Por ejemplo, ver Resolución N.° 1021-2021/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2021.

19 Guía para la intervención de las instituciones educativas frente a las situaciones de violencia entre estudiantes, publicado por el Ministerio de Educación en el año 2019.

20 El *bullying* constituye un fenómeno social cuya prevención requiere que la institución educativa promueva el ejercicio y respeto de los derechos individuales y colectivos de los estudiantes, así como sus responsabilidades y la capacidad de reconocerse como sujetos capaces de actuar, participar y emitir opinión, sin generar ni tolerar la discriminación (nota de pie 24).

48. Por ello, las estrategias de prevención y atención ante estos casos deben involucrar a toda la comunidad educativa, abordando el problema de manera integral, siendo que las acciones que adopten los centros educativos, deben estar dirigidas a revalorar la condición de los involucrados, brindando la oportunidad, tanto a las víctimas como a los agresores, de entender y superar la situación en la que se encuentran inmersos; situación que terminar perturbando a la comunidad educativa y deteriora el clima institucional y las buenas relaciones de convivencia escolar[21].

49. En el caso particular, la falta de una atención oportuna del supuesto de acoso escolar generó que no se activaran los protocolos necesarios y se haga el seguimiento respectivo, presentándose más hechos de violencia contra la menor (acoso escolar) que podrían haberse evitado con una debida intervención del centro educativo, a fin de no perjudicar la integridad emocional de la agraviada. Por ello, resulta sumamente importante que el colegio despliegue todas las acciones necesarias en estos casos de manera oportuna, para evitar que los mismos se repitan en el tiempo y generen daños irreparables en los estudiantes y en la sana convivencia escolar.

50. En virtud de lo expuesto, esta Comisión concluye que corresponde sancionar a Lima Villa College por infracción a lo establecido en el artículo 73 del Código, en tanto no realizó todas las actuaciones necesarias frente a actos de acoso escolar entre sus estudiantes, las cuales incluyen los protocolos y seguimientos de casos de acoso escolar, en el marco de la Ley N.° 29719, su Reglamento y los protocolos implementados por el Ministerio de Educación; habiéndose advertido una atención aislada y parcial de estos eventos.

III. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

51. Corresponde a este Colegiado determinar la sanción a imponer, aplicando los criterios de graduación previstos en el Código y en el TUO de la LPAG.

52. Al respecto, el artículo 110 del Código dispone que la Comisión puede sancionar las infracciones administrativas con amonestación y multas de hasta 450 UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves[22].

53. Por su parte, el artículo 112 del Código dispone que la Comisión puede tener en consideración el beneficio ilícito esperado u obtenido, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante, los efectos generados, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio, así como otros

---

21 Ver nota al pie 24.

22 **Ley N.° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010**
Artículo 110.- Sanciones administrativas
El órgano resolutivo 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.
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.
(…)

criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar[23]. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.

54. A su vez, la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N.° 006-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, establece que para determinar la multa a imponer se deberán considerar los siguientes factores: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño ocasionado por la infracción), dividido entre la probabilidad de detección, y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes[24].

---

[23] **Ley N.° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010**
Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas
Al graduar la sanción, el órgano resolutivo 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.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio, promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y a sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
   a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
   b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
   c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
   d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
   e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
   f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

[24] De ser el caso, la graduación de sanción deberá considerar lo dispuesto por el Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.

55. Además, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el principio de razonabilidad[25], según el cual las sanciones a imponer deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando ciertos criterios de graduación. En otras palabras, cuando la autoridad administrativa imponga sanciones debe considerar la proporción entre los medios utilizados y los fines públicos que debe tutelar, estableciéndose una relación lógica entre el hecho que motiva la sanción, el objetivo que se busca conseguir y el medio empleado para tal efecto.

56. En vía reglamentaria, mediante Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM, publicado en el Diario Oficial El Peruano 25 de febrero de 2021, se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi -como la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3-, respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia. Es oportuno mencionar que dicha norma entró en vigencia el 14 de junio de 2021[26] y es aplicable a todos los procedimientos iniciados por la Comisión a partir de tal fecha. Considerando que el presente PAS inició el 12 de julio de 2022, las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM serán aplicables al caso concreto.

57. Se precisa que esta normativa específica (Decreto Supremo N° 032-2021-PCM) no contraviene lo dispuesto en el artículo N.° 110 y 112, ni en lo dispuesto en el artículo 248 del TUO de la LPAG, por el contrario, recoge de forma más detallada cada uno de los factores y/o consideraciones que la autoridad debe tener en cuenta al momento de graduar las sanciones a imponer.

58. A mayor abundamiento, el Decreto Supremo considera la estimación del valor económico de las multas en materia de protección al consumidor[27], para lo cual contempla reglas de elección, criterios y parámetros que fueron determinado de forma objetiva, estándar y transparente a partir de la información de registros de expedientes y multas aplicados por Indecopi entre el 2015 y 2019.

---

25 **Decreto Supremo N.° 004-2019-JUS – Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de enero de 2019**
Artículo 248.- 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.

26 Según el artículo 3 del Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM, tal norma entra en vigencia, de manera conjunta, con la Ley N.° 31112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial, la cual según su Décima Disposición Complementaria Final, entra en vigencia a los quince (15) días calendario contados a partir de la modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, lo cual se dio el 30 de mayo de 2021 con la publicación de la Resolución N.° 060-2021-PRE-INDECOPI.

27 El sustento y la aplicación práctica detallada con sus respectivos criterios y parámetros se encuentran en el Documento de Trabajo N° 01-2020/GEE denominado “Propuesta metodológica para el cálculo de multas en el Indecopi”.

59. Cabe indicar que dicha normativa tiene la finalidad de mejorar y uniformizar los fundamentos técnicos empleados en la graduación de multas en Órganos Resolutivos (OR), bajo los principios establecidos como razonabilidad, predictibilidad, disuasión y eficiencia social[28].

60. De acuerdo con el Anexo del Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM, la multa preliminar (*M*) se estima en función de la multiplicación de una multa base (*m*) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (*F*), conforme a la siguiente fórmula: *M = m x F*. Finalmente, dicho monto (*M*) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (*M**).

61. Asimismo, para el caso de las sanciones impuestas por la Comisión, la multa base (*m*) representa una aproximación directa o indirecta del beneficio ilícito o afectación (perjuicio económico o daño) generada por el infractor; y para calcularla se utiliza una de los siguientes dos (2) tipos de métodos: (i) método basado en valores preestablecidos, o (ii) método ad hoc.

62. Según la norma, el método basado en valores preestablecidos se elegirá siempre que la infracción cumpla la totalidad de las siguientes tres (3) características: (i) se desarrolló por un periodo menor a dos (2) años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

63. En el caso concreto, la infracción cometida por el administrado está referida al no haber cumplido con efectuar las actuaciones necesarias frente a actos de acoso escolar entre sus estudiantes, las cuales incluyen los protocolos y seguimientos de casos de acoso escolar, en el marco de la Ley N.° 29719.

64. Al respecto, se identifica que dicha infracción se dio en un periodo menor a 2 años[29]; y, tuvo un alcance menor al nivel nacional; sin embargo, sí puso en riesgo la vida o salud de los consumidores, en particular, la salud mental de la menor identificada con iniciales M.F.S.S.N, al haber recibido constantes maltratos de algunos de sus compañeros a través de redes sociales, mensajes de texto e incluso dentro del aula virtual de estudios, lo cual se ha clasificado como *bullying*[30] y *cyberbullying*[31]. Dichas formas de acoso escolar tienen consecuencias psicológicas como: pérdida de confianza en sí mismo, aislamiento social, ansiedad, depresión, problemas de

---

28 Para mayor detalle de los principios descritos, ver página 14 del documento “Propuesta metodológica para el cálculo de multas en el Indecopi”. Enlace: https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/4214623/DT+Multas+18052020.pdf/0259ddcd-ba8a-ee3a-e3cd-4e41f83a4e7b)

29 De acuerdo con el Informe Final N.° 267-2022/DFI se identificó tres (03) reportes ocurridos que involucran a la menor con iniciales M.F.S.S.N de fechas: 24 de mayo de 2021, 28 de agosto de 2021 y 03 de marzo de 2022. Para mayor detalle ver cuadro N°2 de dicho documento (pág. 27).

30 El acoso entre estudiantes (bullying) es un tipo de violencia, que se caracteriza con conductas intencionales de hostigamiento, falta de respeto y maltrato verbal o físico que recibe un estudiante en forma reiterada de part de uno u otros estudiantes, con el objeto de intimidarlo o excluirlo, atentando así contra su dignidad y derecho de gozar de un entorno escolar libre de violencia. Fuente de información: Prevención e intervención educativa frente al acoso entre estudiantes (Minedu, 2012).

31 Intimidación mediante el uso de celular o internet (correos electrónicos, páginas web, redes sociales). Por ejemplo: Colgar imagen comprometedora o datos que perjudiquen o avergüencen a la víctima, dejar comentarios ofensivos en fotos, enviar mensajes amenazadores por correos electrónicos o redes sociales. Fuente de información: Prevención e intervención educativa frente al acoso entre estudiantes (Minedu, 2012).

rendimiento y deserción escolares[32]. En consecuencia, para calcular la multa base (*m*) corresponde emplear el método ad-hoc (método clásico).

65. Estando a lo señalado, corresponde a esta Comisión graduar la sanción a imponer a Lima Villa College, de la siguiente manera:

a) Estimación de la multa base (*m*)

66. El numeral C del Anexo del Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM, la multa base (*m*) bajo la metodología clásica se estima dividiendo el factor *β* (beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño) entre el factor *p* (probabilidad de detección).

67. Para el presente caso, la estimación del factor *β* será bajo el enfoque de daño, el cual está representado por la exposición al riesgo a la salud o vida de la menor de iniciales M.F.S.S.N en tanto que el administrado adoptó medidas que resultaron insuficientes, no activando de manera adecuada los procedimientos establecidos para la atención de casos frente a actos de acosos escolar (*bullying* o *cyberbullying*), conforme a lo establecido en la Ley N.° 29719, su Reglamento y los protocolos implementados por el Ministerio de Educación.

68. En ese sentido, en la presente graduación de sanción considera, de manera referencial, el **daño efectivo** en agravio del menor, dado los hechos reiterativos de violencia en su contra, considerando la gravedad de las consecuencias en su salud mental.

69. El daño efectivo por la exposición al riesgo injustificado a la salud de los consumidores en la ocurrencia del hecho infractor se valorará desde una óptica económica, teniendo en cuenta el daño no patrimonial causado a los consumidores, el cual incluye todo perjuicio a la vida, salud o seguridad, en su dimensión física o psíquica[33].

70. La literatura especializada sobre el presente tema señala que el valor apropiado para la estimación del daño a la vida es el Valor de la Vida Estadística (VVE)[34].

71. Se debe tener en cuenta que, para una correcta estimación del daño, dicho valor debe ser ajustado a valores nacionales a fin de obtener el VVE actualizado al momento en el que ocurrió el incidente. Para ello se utiliza el factor tipo de cambio del año base del estudio, el IPC del año de estudio de la fuente citada y el IPC del mes correspondiente a la fecha de la ocurrencia de la conducta infractora.

72. El VVE se define como la disposición a pagar que muestra una persona promedio (persona estadística) por adoptar medidas de seguridad a fin de reducir los riesgos de

---

32 Ver documento “Prevención e intervención educativa frente al acoso entre estudiantes” (MINEDU, 2012). Enlace: https://peru.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/MINEDU%20guia_prevenci%C3%B3n%20atenci%C3%B3n%20acoso%20estudiantes.pdf

33 Dominguez Hidalgo, Carmen, 1998. La indemnización por daño moral. Modernas Tendencias en el Derecho Civil Chileno y Comparado. En Revista Chilena de Derecho. Santiago de Chile: Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile, 1998, Vol. 25, N.° 1, p. 43.

34 Fundamentalmente en temas de políticas públicas (Viscusi, W. Kip y Aldy, Joseph E., 2003. The Value of a Statistical Life: A critical review of market estimates throughout the World, NBER).

afectación grave o fatal a su vida o salud. Dicho valor, a la fecha de infracción, se estima en S/ 1 830 346,96[35].

73. Asimismo, teniendo en cuenta que el VVE corresponde a estudios revisados que otorgan valor a casos de diversas pérdidas de vidas humanas, en el presente caso, dada la exposición al riesgo injustificado a la salud de la menor en cuestión ante actos de acoso escolar, corresponde aplicar un factor de corrección que pueda representar una aproximación al valor de la puesta en riesgo a la salud del consumidor utilizando para ello el documento "TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resource Guide"[36].

74. Para el presente caso, de la información obrante en el expediente, se ha podido constatar que la menor ha manifestado en reiteradas ocasiones la afectación generada por el acoso escolar que se encontraría sufriendo. Asimismo, de dicha documentación, también es posible advertir la existencia de citas con una psicóloga y recomendaciones de citas psiquiátricas, así como tratamientos y recetas médicas, ante el alto nivel de ansiedad que presenta la menor a pesar del medicamento ya prescrito.

75. Por lo tanto, es posible concluir que la menor de iniciales M.F.S.S.N, a consecuencia de los actos de acoso escolar sufridos, desarrolló problemas emocionales y psicológicos como altos niveles de ansiedad, tristeza, cansancio, distorsión en el sueño, así como la imposibilidad de continuar asistiendo de manera presencial a la escuela, para lo cual fue necesario iniciar un tratamiento psicológico y psiquiátrico.

---

[35] Resultado de lo siguiente:

Estudio Fuente	Mejor estimación (USD) (a)	Año datos	Tipo de Cambio Nominal, según año de estudio fuente (b)	IPC, según año de estudio fuente (c)	IPC fecha infracción: Marzo 2022 (d)	VVE (e)
Miller (2000)	360,000	1995	2.256	60.10	144.02	1,946,211.03
CISS (2009)	363,859	2006	3.275	90.09	144.02	1,714,482.89
VALOR PROMEDIO						**1,830,346.96**

(a) Fuente: Ted R. Miller (2000). Variations between Countries in Values of Statistical Life. Journal of Transport Economy and policy. Vol. 34 Part 2, May-2000. pp 169-188. CISS (2009). Preferencias, gasto en salud y el valor de la vida estadística en América. Documento de Trabajo CISS/WP/09/01. Pág. 1-42.
(b) Tipo de cambio nominal de venta (promedio anual). Fuente: Banco Central de Reserva (BCRP).
(c) Índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana del último mes del año de los datos del estudio. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).
(d) Índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana del mes en el que ocurrió la infracción. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).
(e) Resultado de (a) * (b) * (d) / (c)
Elaboración: Oficina de Estudios Económicos del Indecopi.

[36] Se utilizará el documento "TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resource Guide", publicado por el Departamento de Transporte de los Estados Unidos de América, en el cual se presenta un detalle de valoración de las afectaciones ocasionadas a los individuos con respecto al valor de la vida estadística. El detalle de la valoración de las lesiones se realiza tomando en consideración lo siguiente:

Nivel AIS	Gravedad de las lesiones	Fracción del VVE
AIS 1	Menor	0.003
AIS 2	Moderado	0.047
AIS 3	Serio	0.105
AIS 4	Grave	0.266
AIS 5	Critico	0.593
AIS 6	Muerte	1

Fuente: TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resource Guide – U.S. Department of Transportation

Ante ello, para el presente caso se clasifica el nivel de afectación como nivel AIS 2 "moderado" con un valor de 4.70%.

76. En base a lo descrito anteriormente, el valor del daño efectivo resulta de multiplicar el VVE actualizado por la proporción del daño generado y el total de personas afectadas, en el presente caso, una persona. En ese sentido, el daño efectivo se estima en S/ 86 026,31[37].

77. En su defensa, el administrado cuestionó el empleo de los valores antes descritos, en tanto consideró que estos resultaban arbitrarios y sin sustento legal, no habiéndose fundamentado adecuadamente su uso.

78. No obstante, es preciso considerar que los valores empleados para este punto de la graduación de sanción ("Valor de la Vida Estadística", "TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resouce Guide") resultan válidos, en tanto responden a la metodología de daño recogida en la norma y han sido debidamente fundamentados para el caso particular; esto es, se han enfocado en el riesgo injustificado a la salud y seguridad; y, en específico, al daño a la salud mental de la menor (conforme se verifica en los anteriores párrafos). Así, la Sala ya ha establecido que las comisiones de protección al consumidor gozan de autonomía técnica y funcional para el ejercicio de su función resolutiva; ello, sin perjuicio de lo establecido en el principio de predictibilidad o de confianza legítima. En atención a lo anterior, al graduar la sanción, las Comisiones pueden aplicar los criterios -previstos por el Código- que consideren pertinentes para cada caso concreto, siempre que los mismos se encuentren debidamente fundamentados y que se encuentren dentro del marco previsto por las normas legales que rigen la facultad del ejercicio de la potestad sancionadora[38].

b) Probabilidad de detección (*p*)

79. El factor *p* representa la probabilidad de detección, dicho factor permite que la multa base incorpore la expectativa o percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad de poder ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento.

---

[37] Estimación del daño:

Descripción		Daño efectivo con gravedad de tipo muerte
Valor promedio de la Vida Estadística (VVE) al año 2022 en S/.	(a)	1 830 346.96
Proporción del daño generado	(b)	4.70%
Número de afectados	(c)	1
Valor de la afectación en S/.	(d)	86 026.31

Donde:
(a) Valor actualizado con índice de precios al consumidor al año de infracción y al tipo de cambio vigente a la fecha de los estudios fuente. Fuente: Ted R. Miller (2000) Variations between Countries in Values of Statistical Life. Journal of Transport Economy and policy. Vol. 34 Part 2, May-2000. pp 169-188.
CISS (2009). Preferencias, gasto en salud y el valor de la vida estadística en América. Documento de Trabajo CISS/WP/09/01. Pag 1-42.
(b) Valor de TIGER en nivel AIS 2 "moderado": 0.047 o 4.70%
(c) El número de afectados asciende a 1. Fuente Expediente 051-2022/CC3
(d) Estimación de la afectación. Resultado de (a)*(b)*(c)
Elaboración: CC3.

[38] Ver Resolución N.° 1631-2022/SPC-INDECOPI del 10 de agosto de 2022.

80. En el presente caso, la probabilidad de detección es medio[39] dado que el presente caso obedece al reporte efectuado por un padre de familia el 3 de marzo de 2022 en la red social "Twitter", donde la Autoridad tomó conocimiento que dentro del establecimiento de la Institución Educativa Privada Lima Villa College se habrían cometido posibles actos de acoso escolar; por lo cual, se realizó una evaluación de la problemática identificada mediante la Ficha de Evaluación de Lineamientos, obteniéndose como resultado la necesidad de realizar acciones de supervisión al proveedor reportado. Teniendo en cuenta lo anterior, se le asigna a la probabilidad de detección el valor de 37.40%[40].

81. En consecuencia, la multa base (m) se estima en 50.0 UIT[41].

c) Circunstancias agravantes y/o atenuantes(*F*)

82. En el caso concreto, el administrado ha solicitado que se valore la documentación aportada referida a las acciones adoptadas por el colegio para atender los tres (3) casos analizados y la idoneidad de estas, a fin de aplicar un atenuante de responsabilidad. Sin embargo, tal como se ha desarrollado en los párrafos precedentes, a criterio de esta Comisión, dichas acciones resultaron aisladas, parciales, insuficientes e inidóneas, por lo que no es posible considerar que las mismas hayan remediado los efectos adversos generados por la conducta infractora.

83. En virtud de ello, no se aplicará, para determinar la sanción a imponer, ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que la multa preliminar (*M*) corresponde a 50.0 UIT[42].

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

84. En este extremo, se analiza si la multa preliminar (*M*) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, el cual puede estar expresado en función

---

39 Para determinar el valor *p* es necesario definir su nivel (bajo, medio o alto) en función de las características que presente cada caso en concreto. Ver cuadro 29 del Anexo del Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM:

N°	Características			Nivel
1	Acciones que conlleven a un ocultamiento de información.	Clandestinidad / informalidad.	Acciones no programadas de supervisión o fiscalización.	Bajo
2	Denuncias de terceros	Reportes de terceros	Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa.	Medio
3	Autoreporte	Acciones programas de supervisión y fiscalización	Información confiable, completa y de fácil acceso.	Alto

40 Posteriormente a determinar el nivel de probabilidad, se considera el valor de la probabilidad que corresponde a cada órgano resolutivo. Ver cuadro 30 del Anexo del Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM:

Nivel de probabilidad	Protección al consumidor CC1, CC2 Y CC3
Baja	23.19%
Media	37.40%
Alta	49.94%

41 Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección =S/ 86 026.31/ 0.3740 = S/ 230 016.86
Multa en UIT (año 2022) = S/ 230 016.86/ S/ 4 600.00 = 50.0 UIT

42 Multa preliminar (*M*) = $m \; x \; F$ = *50.0 x 1 = 50.0 UIT*

del monto máximo a imponer en términos de UIT (número de UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (% ingreso total).

85. En el presente caso, deberá considerarse que, según el artículo 110 del Código, la multa no podrá superar los 450 UIT.

86. En consecuencia, la multa final (*M**) a imponer es de 50.0 UIT.

87. Considerando lo antes mencionado, corresponde sancionar a Lima Villa College con una multa total de 50.0 UIT.

IV. SOBRE EL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

88. Este Colegiado dispone la inscripción de la infracción y sanción impuesta al administrado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119[43] del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a Velasco Hermanos Inversiones S.A.C. con una multa de 50.0 Unidades Impositivas Tributarias, por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no cumplió con efectuar las actuaciones necesarias frente a actos de acoso escolar entre sus estudiantes, las cuales incluyen los protocolos y seguimientos de casos de acoso escolar, en el marco de la Ley N.° 29719 (Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas), su Reglamento y los protocolos implementados por el Ministerio de Educación.

Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Informar a Velasco Hermanos Inversiones S.A.C. que la presente resolución tiene eficacia 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 218[44] del Texto Único

---

43 **Ley N.° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010**
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.

44 **Decreto Supremo N.° 004-2019-JUS – Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de enero de 2019**
Artículo 218
218.1 Los recursos administrativos son:
a) Recurso de reconsideración.
b) Recurso de apelación.

Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

TERCERO: Disponer la inscripción de la infracción y sanción impuesta a Velasco Hermanos Inversiones S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Requerir a Velasco Hermanos Inversiones S.A.C. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta 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 N.° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General,[45], precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Con la intervención de los señores Comisionados: Delia Angélica Morales Cuti, Fernando Alonso Lazarte Mariño y Evelyn Edith Chumacero Asención.

Delia Angélica Morales Cuti
Presidenta

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.
218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días." (…)

45 **Decreto Supremo N.° 004-2019-JUS – Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de enero de 2019**
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 espontaneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.