RESOLUCIÓN FINAL Nº 1834-2021/CC2

PROCEDENCIA	**:**	**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 3**
DENUNCIANTE	**:**	**ELDAA JEMINA HUAMANÍ ROMERO (LA SEÑORA HUAMANÍ)**
DENUNCIADAS	**:**	**COLEGIOS PERUANOS S.A.[1] (INNOVA)**
MATERIAS	**:**	**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR IDONEIDAD**
ACTIVIDAD	**:**	**ENSEÑANZA BÁSICA**

Lima, 07 de diciembre de 2021

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 20 de mayo de 2021, subsanado el 17 de junio del mismo año[2], la señora Huamaní presentó una denuncia contra Innova ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)[3].

2. Por Resolución N° 1 del 1 de julio de 2021, el OPS admitió a trámite la denuncia en los siguientes términos:

> *"**PRIMERO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 20 de mayo de 2021 y subsanada el 17 de junio del mismo año, presentada por la señora Eldaa Jeminá Huamaní Romero contra Colegios Peruanos S.A. por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que se habría negado a devolver el monto total pagado por conceptos de cuota de ingreso y matrícula, ascendente a S/ 1 057,00, correspondiente al año escolar 2020, solicitado en abril de dicho año, aun cuando su menor hijo no recibió servicio educativo alguno, falló su plataforma virtual, y lo retiró, sin brindársele solución alguna hasta el momento."* (sic)

3. El 21 de julio de 2021, Innova presentó sus descargos.

4. El 23 de julio de 2021, la señora Huamaní atendió el requerimiento de información efectuado por el OPS.

5. Por Resolución Final Nº 874-2021/PS3 del 31 de agosto de 2021, el OPS resolvió lo siguiente:

   (i) Sancionar a Innova con 3,49 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por infracción parcial el artículo 19 del Código, al haber quedado acreditado que no cumplió con devolver a la señora Huamaní los conceptos de cuota de ingreso y matrícula, en atención al retiro del menor, a pesar de sus solicitudes;

---

[1] **Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20510713363.**

[2] **Mediante requerimiento de subsanación del 14 de junio de 2021, el OPS requirió información a la señora Huamaní, el cual fue atendido el 17 de junio del mismo año.**

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

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(ii) ordenar a Innova, en calidad de medida correctiva, que realice (i) la devolución de la cuota de ingreso pagada por la denunciante en el año 2017 (para el año lectivo 2018), siendo que a dicho monto se le debe efectuar los descuentos correspondientes a los años que el menor se encontró en la institución y también las deudas asociadas al servicio educativo; y, (ii) la devolución de S/ 590,00 a favor de la denunciante por concepto de matrícula.
(iii) condenar a Innova al pago de las costas y costos del procedimiento;
(iv) disponer la inscripción de Innova en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

6. El 27 de setiembre de 2021, Innova interpuso recurso de apelación.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

7. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe[4].

8. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado[5]. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

9. En esa línea, el artículo 73 del Código[6] establece que el proveedor debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

10. De acuerdo con el referido artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del

---

[4] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 18.- Idoneidad
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

[5] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 19.- Obligación de los proveedores
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

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

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

servicio efectivamente brindado sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.

11. En su denuncia, la señora Huamaní señaló que Innova se negó a efectuar la devolución del monto pagado por concepto de cuota de ingreso (S/ 480,00) y matrícula (S/ 590,00) de su menor hijo para el año escolar 2020, pese a que no se le brindó el servicio educativo, su plataforma web falló y efectuó requerimientos en constantes oportunidades.

12. En su defensa, Innova señaló que la cuota de ingreso fue cancelada en el año 2017, siendo informada la denunciante en el proceso de admisión que este monto no era reembolsable. Asimismo, a la fecha en que fue presentada la solicitud de retiro del menor del centro educativo (24 de abril de 2020) no se encontraba vigente ninguna disposición legal que regule la devolución de matrícula ante la coyuntura generada por la Covid-19, por lo que no correspondía la devolución de dicho concepto. Asimismo, agregó que no quedó acreditado que su plataforma web haya presentado deficiencias.

13. El OPS declaró parcialmente responsable a Innova por la falta de devolución de la cuota de ingreso y matrícula, considerando lo siguiente: (i) el Decreto Legislativo 1476[7], contemplaba dicha posibilidad (devolución de cuota de ingreso y matrícula) y resultaba aplicable a la solicitud presentada por la denunciante, al encontrarse sustentada en la disconformidad con la nueva modalidad de estudios y tenía por finalidad garantizar la continuidad de los estudios del menor para el año lectivo 2020; y, (ii) al no haberse brindado el servicio educativo en las condiciones ofrecidas, esto es, bajo una modalidad presencial, Innova debía brindar un conjunto de opciones a los padres de familia, entre las cuales debió encontrarse la posibilidad de solicitar la devolución del dinero pagado; sin embargo, no cumplió con ello.

14. En su apelación, Innova señaló que el Decreto Legislativo 1476 -aplicado por el OPS para determinar su responsabilidad- entró en vigencia de forma posterior a la fecha en que la denunciante solicitó el retiro del menor del centro educativo, por lo que no tenía la obligación de efectuar la devolución de la cuota de ingreso, ni la matrícula.

15. Obran en el expediente los siguientes medios de prueba:

    (i) Documento denominado "*Condiciones del proceso de admisión"* remitido por Innova a la señora Huamaní mediante correo electrónico del 20 de octubre de 2017, en el cual se consignó que no existía la devolución de las cuotas administrativas de ingreso y matrícula, así como la aceptación de la madre de familia de dicha condición:

[7] Decreto Legislativo que establece Medidas para Garantizar la Transparencia, Protección de Usuarios y Continuidad del Servicio Educativo No Presencial en las Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica, en el Marco de las Acciones para Prevenir la Propagación del Covid-19.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Innova Schools

CONDICIONES DEL PROCESO DE ADMISIÓN

Apellidos y nombres del alumno(a): [redacted]
Sede: Los Olivos 2 Santa Ana Grado: 1° Primaria Año Escolar: 2018
Responsable de pago: ELDAA JEMINA HUAMANI ROMERO

La Dirección de INNOVA SCHOOLS (el "Colegio") y Colegios Peruanos S.A. (la "Promotora"), en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y con el propósito que los señores padres de familia dispongan de toda la información respecto a las condiciones del proceso de admisión para el año escolar 2018, pone en conocimiento las siguientes condiciones:

El Padre, Madre, Apoderado o Representante Legal del estudiante:

- **SE COMPROMETE:** A respetar la fecha y hora programada para el examen del proceso de admisión de su hijo(a) para el año escolar 2018, de lo contrario existe el riesgo que no queden vacantes para el grado al que postula.
- **ACEPTA:** Que los documentos de evaluación (examen de admisión o Ficha De Evaluación Psicopedagógica) no se proporcionarán en físico ni en virtual, por ser documentos confidenciales y de manejo netamente institucional.
- **ACEPTA**: Los términos y condiciones económicas que se han comunicado en el documento denominado: "Datos de inversión y proceso de admisión y matrícula 2018" (en adelante, "el Volante") entregado por INNOVA SCHOOLS, donde se detallan los precios del proceso de admisión (evaluaciones, cuota administrativa de ingreso y matrícula), pensión regular, pronto pago y las políticas de descuentos.
- **ACEPTA:** Que **no existirán devoluciones** de dinero (Pago de examen de admisión o Ficha De Evaluación Psicopedagógica, cuota administrativa de ingreso y Derecho de Matrícula) en caso el postulante culmine, o no, el proceso de Admisión 2018 y los padres decidan que no continuará sus estudios en INNOVA SCHOOLS en el 2018 en la sede elegida. En caso que se acepte excepcionalmente la devolución de algún monto, se descontará S/ 50.00 por gastos administrativos.

Acepto al dar click en Aceptar Términos y Condiciones, ser responsable de pago(padre, madre o apoderado) y además como confirmación de conocer y aceptar las condiciones del proceso de admisión descritas en este documento.

Apellidos y nombres: **ELDAA JEMINA HUAMANI ROMERO**
DNI: **10563435**
Celular:**962769676**
Correo electrónico: **eldaa.romero@hotmail.com**

(ii) Reglamento Interno 2020 de Innova, en cuyos artículos 63 y 87 se estableció que no habrá devolución de los montos cancelados por concepto de matrícula o por cualquier otro concepto, en caso de desistimiento de la renovación o ratificación de matrícula, así como en caso de traslado de colegio:

Ver imagen en la siguiente página

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Artículo 63

Artículo 63: DE LA RENOVACIÓN DE MATRÍCULA

Para comenzar el proceso de la renovación de matrícula, el Apoderado y/o Responsable de Pago debe confirmar la intención de renovación y los pasos establecidos en el proceso de prematricula online, además de realizar el pago respectivo dentro de los plazos establecidos por la Entidad Promotora.

En caso se desee cambiar de responsable de pago, el antiguo y el nuevo responsable deberán acercarse a la sede a firmar el formato establecido por la Entidad Promotora. Para proceder al cambio, no se deberá mantener deudas con la Entidad Promotora por ningún concepto. Es requisito indispensable que el responsable de pago cuente con los siguientes datos: número de celular, dirección, correo electrónico actualizados y vigentes. El responsable de pago debe ser una persona que habite en territorio peruano

63.1. Se realizará la renovación de matrícula de los estudiantes cuyos padres:

a) Evidencien coincidencia con la axiología y praxis del colegio.

b) Hayan cumplido con los compromisos firmados con el Colegio (asistencia a citaciones, reuniones de padres de familia, pago puntual de los servicios educativos, compromisos asumidos sobre la conducta de sus menores hijos).

c) Finalizando el año en curso, hasta el 31 de diciembre, hayan cancelado todos los servicios educativos sin haber acumulado deudas.

d) Paguen la cuota de matrícula del siguiente año lectivo, hasta la fecha indicada por el Colegio o la Entidad Promotora.

63.2. Los padres de familia deberán comunicar al Colegio, la renovación de la matrícula de su menor(es) hijo(s) para el próximo año escolar, dentro de los sesenta (60) días hábiles anteriores al término del año escolar. Esta comunicación deberá realizarla mediante la plataforma de prematricula online.

63.3. En caso de que un estudiante repita el año escolar, la renovación de la matrícula dependerá de la disponibilidad de vacantes en el grado de repitencia. En caso el estudiante deba dar evaluaciones de recuperación académica, deberá aprobar los cursos correspondientes o su vacante no estará asegurada, aunque haya realizado el proceso de prematricula. No existirá devolución de los montos cancelados por concepto de matrícula o por cualquier otro concepto, en caso haya desistimiento de la renovación o ratificación de matrícula.

63.4. En caso de que no se pague la matrícula del siguiente año lectivo dentro de la fecha indicada, el Colegio considerará que el estudiante ya no está matriculado en el Colegio y podrá disponer de su vacante. En caso se regularice el pago con posterioridad y exista vacante disponible, el estudiante volverá a tener calidad de matriculado.

Artículo 87

Artículo 87: TRASLADOS DEL COLEGIO

El traslado de un estudiante puede ocurrir antes de iniciado el cuarto bimestre del año y deberá ser comunicado por su padre de familia (o tutor legal) por escrito al Colegio, siendo efectivo desde la fecha en que esta solicitud es presentada al Colegio. No serán aceptados los traslados solicitados por cualquier otro medio y de manera extemporánea. El traslado no da derecho a la devolución del pago de cuota de ingreso, matrícula y/o pensiones de enseñanza hasta el mes efectivo del traslado. El traslado entre Sedes de Innova Schools, está sujeto a los límites establecidos para cada Colegio por la Entidad Promotora.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(iii) Convenio sobre Condiciones Económicas de Innova para el año escolar 2020, de fecha 29 de octubre de 2019, en cuyo acápite 12) consta la aceptación de la denunciante, en la cual declara que todo pago efectuado al colegio corresponde a un servicio efectivamente prestado y que no existirán devoluciones:

Innova Schools

CONVENIO SOBRE CONDICIONES ECONÓMICAS

Sede: Los Olivos 2 - Santa Ana
Apellidos y nombres del estudiante: [redacted]
Grado: Tercero
Año Escolar: 2020

12) ACEPTA: Que, en caso que el estudiante sea retirado o trasladado a otro colegio por cualquier motivo y en cualquier época del año, lo deberá comunicar por escrito a la Dirección del Colegio donde se encuentre inscrito y se compromete expresamente a cancelar las pensiones de enseñanza adeudadas a la fecha de la comunicación formal de su retiro, así como el pago de los intereses que se hubiesen generado, de ser el caso, no pudiendo ser acogidas las peticiones o reclamaciones ante el Colegio o Entidad Promotora del Colegio respecto a devoluciones de pagos realizados por inscripción y/o pensiones de enseñanza u otros. En tal sentido reconoce que todo lo pagado al Colegio es por un servicio efectivamente prestado y que no existirán devoluciones. En caso de no cancelar su deuda será reportado a la Central de Riesgo.

Al dar clic en Acepto doy señal de conformidad y aceptación con todos sus términos del Convenio sobre Condiciones Económicas de Innova Schools, el día 29 del mes de Octubre del año 2019.

Apellidos y nombres del estudiante: [redacted]
Nombres y Apellidos del Responsable de pago: ELDAA JEMINA HUAMANI ROMERO
Dirección: Mz. I Lt. 5 ASOC. VIVIENDA LA ESTRELLA
DNI del Responsable de pago: 10563435
Email: eldaa.romero@gmail.com
Celular: 962769676

Fecha de aceptación: 29 de Octubre del 2019

(iv) Constancia del pago efectuado por la denunciante a favor de Innova por concepto de Matricula con fecha 15 de enero de 2020, ascendente a S/ 590,00:

Interbank

Constancia de Pago

Fecha: 15 ene 2020 Hora: 01:17

Cuenta de cargo: Amex Gold Soles
XXXX XXXX XXX 7772

Empresa: Innova Schools

Servicio: Renovación

Nombre [redacted]

DNI de alumno. [redacted]

Código de operación : 0011757

Cuota : 34706507

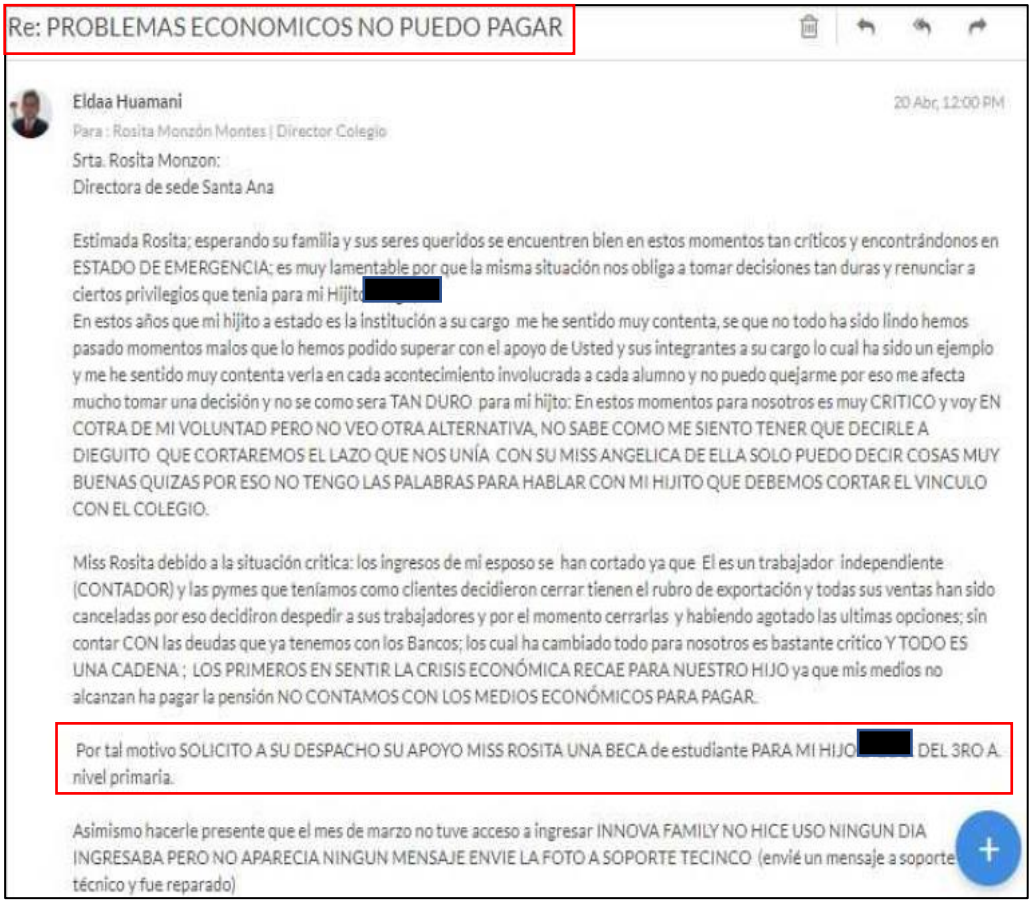
Vencimiento : 16 ene 2020

Monto : S/ 590.00

Moneda y monto: S/ 590.00

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(v) Correo electrónico del 20 de abril de 2020, cursado por la denunciante a Innova en el cual les informó que tenía problemas económicos originados por el Estado de Emergencia dictado ante la propagación de la Covid-19, por lo que requería una beca para su menor hijo:



Re: PROBLEMAS ECONOMICOS NO PUEDO PAGAR

Eldaa Huamani — 20 Abr, 12:00 PM
Para : Rosita Monzón Montes | Director Colegio

Srta. Rosita Monzon:
Directora de sede Santa Ana

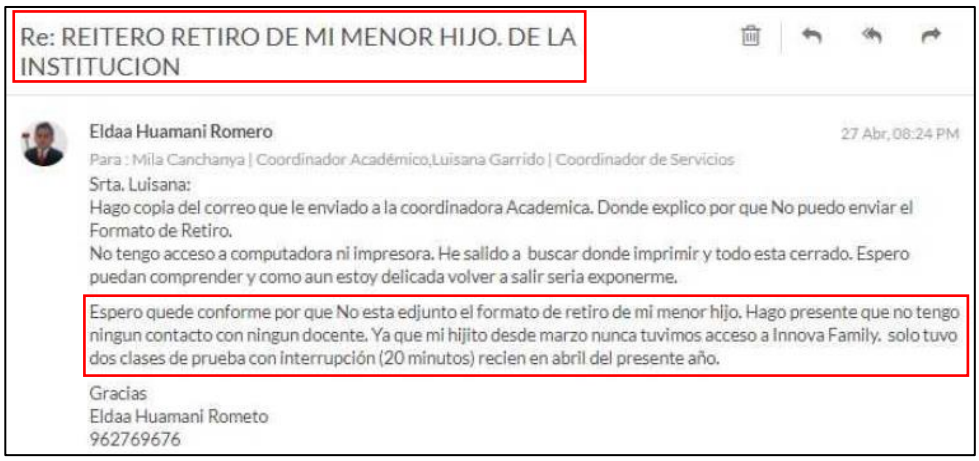
Estimada Rosita; esperando su familia y sus seres queridos se encuentren bien en estos momentos tan críticos y encontrándonos en ESTADO DE EMERGENCIA; es muy lamentable por que la misma situación nos obliga a tomar decisiones tan duras y renunciar a ciertos privilegios que tenia para mi Hijit[redacted]
En estos años que mi hijito a estado es la institución a su cargo me he sentido muy contenta, se que no todo ha sido lindo hemos pasado momentos malos que lo hemos podido superar con el apoyo de Usted y sus integrantes a su cargo lo cual ha sido un ejemplo y me he sentido muy contenta verla en cada acontecimiento involucrada a cada alumno y no puedo quejarme por eso me afecta mucho tomar una decisión y no se como sera TAN DURO para mi hijto: En estos momentos para nosotros es muy CRITICO y voy EN COTRA DE MI VOLUNTAD PERO NO VEO OTRA ALTERNATIVA, NO SABE COMO ME SIENTO TENER QUE DECIRLE A DIEGUITO QUE CORTAREMOS EL LAZO QUE NOS UNÍA CON SU MISS ANGELICA DE ELLA SOLO PUEDO DECIR COSAS MUY BUENAS QUIZAS POR ESO NO TENGO LAS PALABRAS PARA HABLAR CON MI HIJITO QUE DEBEMOS CORTAR EL VINCULO CON EL COLEGIO.

Miss Rosita debido a la situación critica: los ingresos de mi esposo se han cortado ya que El es un trabajador independiente (CONTADOR) y las pymes que teníamos como clientes decidieron cerrar tienen el rubro de exportación y todas sus ventas han sido canceladas por eso decidiron despedir a sus trabajadores y por el momento cerrarlas y habiendo agotado las ultimas opciones; sin contar CON las deudas que ya tenemos con los Bancos; los cual ha cambiado todo para nosotros es bastante critico Y TODO ES UNA CADENA ; LOS PRIMEROS EN SENTIR LA CRISIS ECONÓMICA RECAE PARA NUESTRO HIJO ya que mis medios no alcanzan ha pagar la pensión NO CONTAMOS CON LOS MEDIOS ECONÓMICOS PARA PAGAR.

Por tal motivo SOLICITO A SU DESPACHO SU APOYO MISS ROSITA UNA BECA de estudiante PARA MI HIJO[redacted] DEL 3RO A. nivel primaria.

Asimismo hacerle presente que el mes de marzo no tuve acceso a ingresar INNOVA FAMILY NO HICE USO NINGUN DIA INGRESABA PERO NO APARECIA NINGUN MENSAJE ENVIE LA FOTO A SOPORTE TECINCO (envié un mensaje a soporte técnico y fue reparado)

(vi) Correo electrónico del 27 de abril de 2020, en el cual la denunciante solicitó el retiro del menor de la institución educativa, indicando además que no tuvo acceso a la plataforma denominada *"Innova Family"* y que el menor acudió a dos (2) clases de prueba en el mes de abril:



Re: REITERO RETIRO DE MI MENOR HIJO. DE LA INSTITUCION

Eldaa Huamani Romero — 27 Abr, 08:24 PM
Para : Mila Canchanya | Coordinador Académico,Luisana Garrido | Coordinador de Servicios

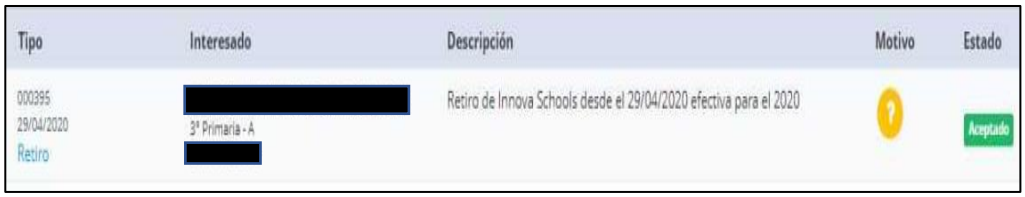
Srta. Luisana:
Hago copia del correo que le enviado a la coordinadora Academica. Donde explico por que No puedo enviar el Formato de Retiro.
No tengo acceso a computadora ni impresora. He salido a buscar donde imprimir y todo esta cerrado. Espero puedan comprender y como aun estoy delicada volver a salir seria exponerme.

Espero quede conforme por que No esta edjunto el formato de retiro de mi menor hijo. Hago presente que no tengo ningun contacto con ningun docente. Ya que mi hijito desde marzo nunca tuvimos acceso a Innova Family. solo tuvo dos clases de prueba con interrupción (20 minutos) recien en abril del presente año.

Gracias
Eldaa Huamani Rometo
962769676

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(vii) Constancia del sistema de Innova dando cuenta que el menor fue retirado de la institución educativa desde el 29 de abril de 2020:



Tipo	Interesado	Descripción	Motivo	Estado
000395 29/04/2020 Retiro	[redacted] 3° Primaria - A [redacted]	Retiro de Innova Schools desde el 29/04/2020 efectiva para el 2020	?	Aceptado

(viii) Hoja de reclamación Nº 20204196 del 11 de junio de 2020 en la cual la denunciante cuestionó ante Innova la falta de devolución del concepto de matrícula (S/590,00), precisando que no utilizó el servicio debido al cambio de modalidad (virtual):



ATENCIÓN DE RECLAMOS

Fecha	Código Nº
11/06/2020	20204196

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre del cliente o Solicitante: ELDAA JEMINA HUAMANI ROMERO	DNI /Pasaporte/C.E.: 10563435	Telf. Habitación: 962769676
Correo electrónico: eldaa.romero@gmail.com	Código postal:	Telf. Celular 962769676
Dirección: MZ I LOT. ASOC. PROVI. LA ESTRELLA		
Apoderado: ELDAA JEMINA HUAMANI ROMERO (Estudiante: [redacted])		

Sede:	Grado:	Sección:	Sexo:
Los Olivos 2 - Santa Ana	3RO.	A	Femenino

DETALLE DEL RECLAMO

FECHA DE TRANSACCIÓN	NÚMERO DE REFERENCIA	DESCRIPCIÓN DE PRODUCTO / SERVICIO	MONTO
11/06/2020		Inscripción / Matrícula	590.00

DECLARACIÓN JURADA

Declaro ser el titular del servicio y acepto el contenido del presente formulario manifestando bajo Declaración Jurada la veracidad de los hechos descritos.

CARTA DE RECLAMO O QUEJA

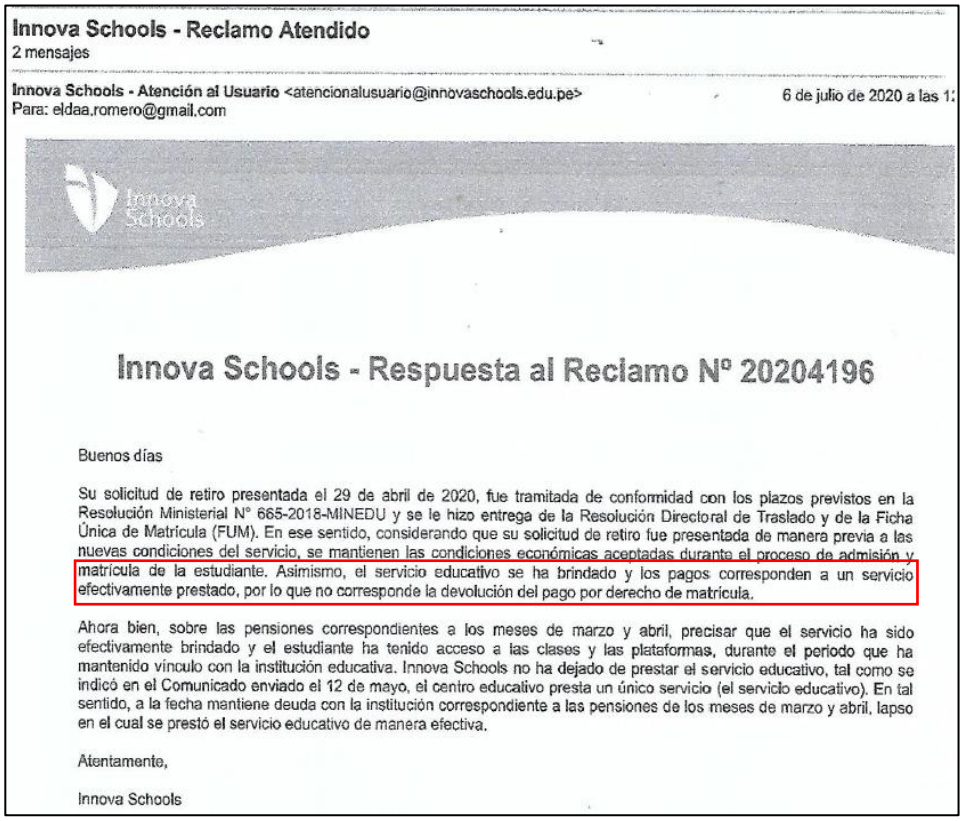
YA QUE MI HIJO NUNCA HIZO USO DEL SERVICIO NI EN MARZO NI ABRIL Y DEBIDO AL CAMBIO DE SERVICIO VIRTUAL CAMBIADO SOLICITO LA DEVOLUCION DE LA MATRICULA. ASIMISMO ESTOY SORPRENDIDA POR QUE MI HIJITO NUNCA HIZO USO DE LAS CLASES Y DEBIDO YA QUE NUNCA FUNCIONO EL SISTEMA DE INNOVA Y LUEGO LOS PROBLEMAS DE EMERGENCIA FUE LA RAZON QUE DECIDI PASARLE A UN COLEGIO ESTATAL ANTES DE TENER PROBLEMAS ECONO

PEDIDO AL RECLAMO

SOLICITO LA DEVOLUCION DEL PAGO DE MATRICULA DE 590 QUE CANCELE Y ACLARO QUE YO NO DEBO NADA YA QUE NUCA HIZO USO DE SUS SERVICIOS VIRTUALES QUE USTEDES BRINDARON. ASIMISMO NO HABIENDO USADO SUS SERVI

(ix) Correo electrónico del 6 de julio de 2020 cursado por Innova a la denunciante en el cual le informó, entre otros, que no procede la devolución de la matrícula debido a las condiciones pactadas durante el proceso de admisión:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



Innova Schools - Reclamo Atendido
2 mensajes

Innova Schools - Atención al Usuario <atencionalusuario@innovaschools.edu.pe> 6 de julio de 2020 a las 1:
Para: eldaa.romero@gmail.com

Innova Schools

Innova Schools - Respuesta al Reclamo Nº 20204196

Buenos días

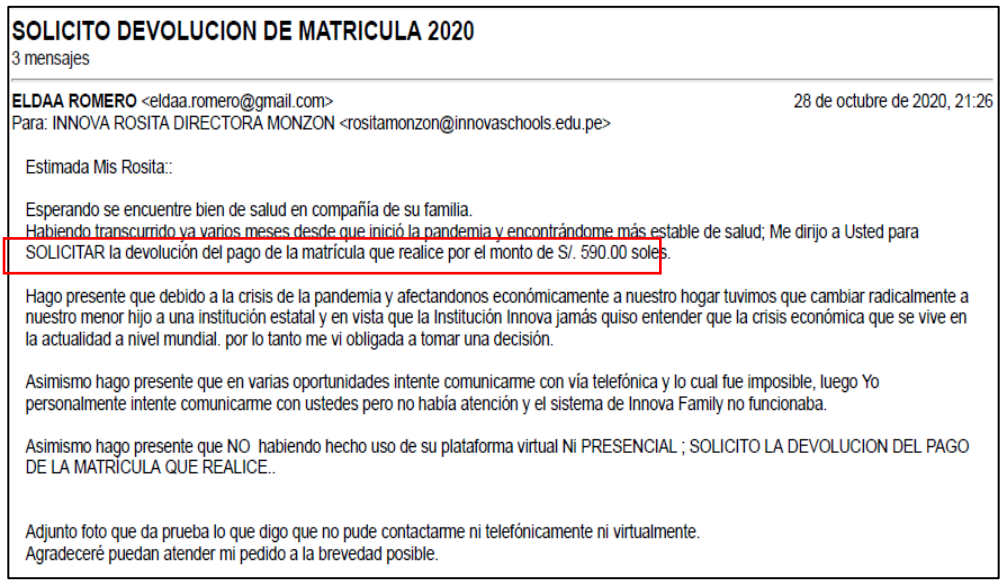
Su solicitud de retiro presentada el 29 de abril de 2020, fue tramitada de conformidad con los plazos previstos en la Resolución Ministerial N° 665-2018-MINEDU y se le hizo entrega de la Resolución Directoral de Traslado y de la Ficha Única de Matrícula (FUM). En ese sentido, considerando que su solicitud de retiro fue presentada de manera previa a las nuevas condiciones del servicio, se mantienen las condiciones económicas aceptadas durante el proceso de admisión y matrícula de la estudiante. Asimismo, el servicio educativo se ha brindado y los pagos corresponden a un servicio efectivamente prestado, por lo que no corresponde la devolución del pago por derecho de matrícula.

Ahora bien, sobre las pensiones correspondientes a los meses de marzo y abril, precisar que el servicio ha sido efectivamente brindado y el estudiante ha tenido acceso a las clases y las plataformas, durante el periodo que ha mantenido vínculo con la institución educativa. Innova Schools no ha dejado de prestar el servicio educativo, tal como se indicó en el Comunicado enviado el 12 de mayo, el centro educativo presta un único servicio (el servicio educativo). En tal sentido, a la fecha mantiene deuda con la institución correspondiente a las pensiones de los meses de marzo y abril, lapso en el cual se prestó el servicio educativo de manera efectiva.

Atentamente,

Innova Schools

(x) Correo electrónico del 28 de octubre de 2020, en el cual la denunciante reiteró su pedido de devolución de matrícula a Innova:



SOLICITO DEVOLUCION DE MATRICULA 2020
3 mensajes

ELDAA ROMERO <eldaa.romero@gmail.com> 28 de octubre de 2020, 21:26
Para: INNOVA ROSITA DIRECTORA MONZON <rositamonzon@innovaschools.edu.pe>

Estimada Mis Rosita::

Esperando se encuentre bien de salud en compañía de su familia.
Habiendo transcurrido ya varios meses desde que inició la pandemia y encontrándome más estable de salud; Me dirijo a Usted para SOLICITAR la devolución del pago de la matrícula que realice por el monto de S/. 590.00 soles.

Hago presente que debido a la crisis de la pandemia y afectandonos económicamente a nuestro hogar tuvimos que cambiar radicalmente a nuestro menor hijo a una institución estatal y en vista que la Institución Innova jamás quiso entender que la crisis económica que se vive en la actualidad a nivel mundial. por lo tanto me vi obligada a tomar una decisión.

Asimismo hago presente que en varias oportunidades intente comunicarme con vía telefónica y lo cual fue imposible, luego Yo personalmente intente comunicarme con ustedes pero no había atención y el sistema de Innova Family no funcionaba.

Asimismo hago presente que NO habiendo hecho uso de su plataforma virtual Ni PRESENCIAL ; SOLICITO LA DEVOLUCION DEL PAGO DE LA MATRÍCULA QUE REALICE..

Adjunto foto que da prueba lo que digo que no pude contactarme ni telefónicamente ni virtualmente.
Agradeceré puedan atender mi pedido a la brevedad posible.

(xi) Carta del 9 de noviembre de 2020, cursada por Innova a la señora Huamaní, en atención al requerimiento del 28 de octubre de 2020, en la cual le informaban que se mantendrían las condiciones económicas pactadas durante el proceso de admisión y matrícula, al haberse verificado que el menor fue retirado de la institución educativa con anterioridad al informe de las nuevas condiciones del

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

servicio, conforme a lo previsto en el Decreto Legislativo Nº 1476:

Lima, 9 de noviembre de 2020

Señora,
Eldaa Romero
eldaa.romero@gmail.com
Presente.-

Referencia.- Correo de fecha 28 de octubre de 2020

Esperando que usted y su familia gocen de salud, me dirijo en atención a la comunicación enviada el día 28 de octubre, mediante la cual nos hace llegar su solicitud de devolución del pago matrícula

Es importante recordar que la solicitud de retiro de la institución del estudiante: [redacted] fue sido recibida el **27 de abril 2020,** vía nuestro Innova Family. Por lo tanto, se procedió de conformidad con los plazos previstos en la Resolución Ministerial N° 665-2018-MINEDU y fue procesada el **29 de Abril 2020.**

En lo que respecta a la solicitud de devolución del pago de derecho de matrícula debo precisar que de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Legislativo 1476, el centro educativo tuvo un plazo de siete (7) días calendario para comunicar a los usuarios la existencia o no de una propuesta de modificación de las condiciones de prestación del servicio. A partir de ello, usted podía decidir si resolver el contrato o aceptar las nuevas condiciones planteadas.

Ahora bien, considerando que su solicitud de retiro fue presentada el día **27 de abril 2020**, siendo de manera previa a las nuevas condiciones del servicio se mantienen las condiciones económicas aceptadas durante el proceso de admisión y matrícula del estudiante. En tal sentido, el servicio educativo fue brindando y los pagos corresponden a un servicio efectivamente prestado, por lo que no corresponde la devolución del pago por derecho de matrícula.

En cuanto a las pensiones correspondientes a los meses de marzo, abril quiero precisar que el servicio ha sido efectivamente brindado y el estudiante ha tenido acceso a las clases y las plataformas, durante el periodo que ha mantenido vínculo con la institución educativa; Innova Schools no ha dejado de prestar el servicio educativo por tal razón puede exigir el pago de estas.

En atención a sus observaciones se ha podido verificar que el estudiante tuvo asistencia en el modo presencial desde el día uno que iniciaron las clases y en cuanto a la educación con modalidad a distancia ha tenido conexión, aunque no ha sido constante, si la hubo, así como presentación de tareas y productos. Adicionalmente su maestra, Ms, Angelica Alayo, nos informa que han tenido reunión vía zoom para darle apoyo al estudiante en cuanto sus actividades.

Sobre las incidencias en la plataforma Innova family efectivamente hubo una incidencia reportada y fue solventada y atendida por nuestro asistente de soporte.

Atentamente;

Rosita Monzón Montes
Directora Innova Schools
Los Olivos Santa Ana

Se adjunta evidencias de lo afirmado líneas arriba.

(xii) Correo electrónico del 19 de mayo de 2021, cursado internamente entre las áreas administrativas de Innova, en el cual se deja constancia que la señora Huamaní se contactó telefónicamente para solicitar la devolución de la cuota administrativa de ingreso (CAI) y matrícula:

El mié, 19 may 2021 a las 14:26, ccenter IS (<ccenter@colegiosperuanos.edu.pe>) escribió:

Buenas tardes,
Se comunica la sra. Elda, solicitando la devolución del CAI y Matrícula, le han indicado que no procede, el cliente indica que su hijo no tiene ni el 10% de clases recibidas durante el mes.
Menciona que requiere por motivos de salud de su menor la devolución de sus pagos.

Apoderada Elda Jemina Huamani
Número de identificación 10563435
Teléfono Principal 962769676
Correo electrónico eldaa.romero@gmail.com
Sede: Los Olivos 2 - Santa Ana

Slds,
Katherine Novack

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(xiii) Correo electrónico del 27 de mayo de 2021, cursado por Innova a la señora Huamaní, en atención al requerimiento telefónico del 19 de mayo del mismo año, en el cual le informaban que no procede su solicitud de devolución de cuota administrativa de ingreso, ni la matrícula:

Re: Devolución de pagos.
3 mensajes

Luisana Joanira Garrido Molina <luisana.garrido@innovaschools.edu.pe> 27 de mayo de 2021, 17:03
Para: ELDAA ROMERO <eldaa.romero@gmail.com>
CC: Rosita Noemi Monzón Montes <rositamonzon@innovaschools.edu.pe>

Estimada Sra. Eldaa,

Esperando que se encuentre bien y en compañía de la familia, le saludo para dar atención a su comunicación enviada a través del call center con fecha 19 de mayo.

Hemos recibido nuevamente su requerimiento de devolución de matrícula, por lo que debemos reiterar que su solicitud ya fue atendida en nuestra carta enviada con fecha 9 de noviembre de 2020.

Respecto a la solicitud de cuota de ingreso queremos informarle, en cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo No. 005-2021-MINEDU. Debemos indicar que el pago de la cuota de ingreso que usted realizó a la institución, fue previo a la publicación del DU 002-2020, que establece la obligación de devolución de cuota de ingreso. En ese sentido, y de acuerdo a lo dispuesto por el Artículo III del Código Civil, "La ley se aplica a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes. No tiene fuerza ni efectos retroactivos, salvo las excepciones previstas en la Constitución Política del Perú." Por ello, no corresponde realizar devolución alguna.

Cualquier duda estamos a su servicio,

Saludos cordiales,

Adjunto: Carta enviada con fecha 9 de noviembre

16. Al respecto, este Colegiado considera que al efectuar el análisis del hecho denunciado, este no sólo deberá realizarse sobre la base de los términos y condiciones pactados por partes, sino también se tendrá que verificar si los mismos resultaban aplicables tomando en cuenta la coyuntura que atravesó -y viene atravesando- el país a partir del estado de emergencia generado por la Covid-19, así como las disposiciones gubernamentales que fueron emitidas en el sector educación; ello en virtud a que el deber de idoneidad también puede ser evaluado atendiendo a las circunstancias de cada caso en particular, entre otros factores.

17. Asimismo, atendiendo a los conceptos involucrados en el presente procedimiento resulta necesario precisar que la cuota de ingreso tiene por finalidad que el alumno tenga derecho a obtener una vacante y mantenerla hasta culminar el servicio educativo[8], mientras que, por su parte, la matrícula permite formalizar el ingreso del estudiante al sistema educativo en un ciclo escolar determinado[9].

---

[8] **LEY Nº 29549, LEY DE LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS**
Artículo 16.- Exigencias y cobros prohibidos
(…)
16.5 La cuota de ingreso otorga al estudiante el derecho a obtener una vacante y permanecer en la institución educativa privada hasta la culminación de sus estudios en la misma. Se cobra por única vez, salvo que hubiera sido previamente devuelta, en cuyo caso se aplican las reglas establecidas en el presente artículo. A decisión del propietario o promotor, la cuota de ingreso se cobra como un único pago al ingreso del alumno a la institución educativa privada o en pagos parciales al inicio de cada nivel o ciclo.

[9] **NORMA TÉCNICA QUE REGULA LA MATRÍCULA ESCOLAR Y TRASLADO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y PROGRAMAS DE EDUCACIÓN BÁSICA, APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN MINISTERIAL Nº 665-2018-MINEDU (vigente al momento en que se efectuó el pago de la matrícula y se solicitó su devolución).**
5.3 Definición de matrícula:
5.3.1 La matrícula escolar es el único acto con el cual se formaliza el ingreso al sistema educativo peruano de todo niño, niña o adolescente, en una Institución Educativa o Programa de Educación Básica.
(…)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

18. Conforme se desprende de los medios probatorios, el 20 abril de 2020 la denunciante requirió a Innova una beca para su menor hijo debido a los problemas económicos por los que venía atravesando a causa del Estado de Emergencia dictado ante la propagación de la Covid-19, siendo que, posteriormente, solicitó el retiro del menor de la institución educativa (27 de abril de 2020), lo cual fue aceptado el 29 de abril del mismo año.

19. Seguidamente, el 11 de junio de 2020 la denunciante requirió la devolución del monto pagado por concepto de matrícula (S/ 590,00) toda vez que no hizo uso del servicio educativo durante los meses de marzo y abril, así como que el servicio fue variado a la modalidad virtual, ante lo cual Innova denegó su solicitud, en atención a las condiciones económicas pactadas durante el proceso de admisión y matrícula del alumno, así como indicó que se brindó el servicio educativo. Esta solicitud fue reiterada el 28 de octubre del 2020 e Innova mantuvo su postura, tal como puede observarse en la carta del 9 de noviembre de 2020.

20. De igual forma, el 19 de mayo de 2021, la denunciante solicitó nuevamente la devolución del monto pagado por concepto de matrícula, así como la cuota de ingreso, recibiendo como respuesta de Innova el correo del 27 de mayo del mismo año, en el cual denegó su solicitud.

21. En efecto, se advierte que Innova estableció en las Condiciones del Proceso de Admisión para el Año Escolar 2018, el Reglamento Interno 2020 y el Convenio sobre Condiciones Económicas que tanto la cuota de ingreso como la matrícula no eran reembolsables; no obstante, no se verifica que en estos documentos se haya desarrollado y/o establecido las cargas y obligaciones que las partes debían asumir frente a un evento extraordinario e imprevisible como la pandemia mundial originada a causa de la propagación de la Covid-19.

22. Como es de conocimiento público, debido a las graves circunstancias que afectaban la vida a consecuencia del brote del Covid-19, el Gobierno Central por Decreto Supremo N° 008-2020-SA del 11 de marzo de 2020 declaró la Emergencia Sanitaria Nacional y por Decreto Supremo Nº 044-2020-PCM de fecha 15 de marzo de 2020, declaró el Estado de Emergencia Nacional disponiendo el aislamiento social obligatorio hasta el 30 de marzo de 2020, situación que fue ampliada a través de sendos decretos supremos.

23. Asimismo, mediante Resolución Viceministerial N° 079-2020-MINEDU del 12 de marzo de 2020 y Resolución Ministerial N° 160-2020-MINEDU del 31 de marzo del mismo año, el Ministerio de Educación dictó diversas disposiciones, de carácter excepcional, con relación al servicio educativo correspondiente al período lectivo 2020 brindado por instituciones de Educación Básica de gestión privada a nivel nacional, a fin de evitar cualquier situación que exponga a los estudiantes al riesgo de contagio y propagación del Covid-19, entre las cuales se encontraban que suspendan la prestación del servicio hasta el 29 de marzo de 2020 y que posteriormente este sea reanudado en una modalidad a distancia, lo cual implicó que diversos proveedores de servicios educativos -como Innova- varíen el modo de enseñanza de forma presencial a virtual.

24. Dicho ello, la situación acaecida que motivó la solicitud de la señora Huamaní para el retiro de su menor hijo de la institución educativa, así como que Innova varíe la modalidad de enseñanza (implicando que la denunciante no reciba el servicio en los

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

términos contratados), no se encontraba regulada en ningún documento, por lo que no resultaban aplicables los términos y condiciones establecidos por el denunciado a través de las Condiciones del Proceso de Admisión para el Año Escolar 2018, el Reglamento Interno 2020 y el Convenio sobre Condiciones Económicas.

25. Ahora bien, Innova ha sostenido que durante los meses de marzo y abril del 2020 brindó efectivamente el servicio educativo al alumno, el cual tuvo acceso a las clases y plataformas; sin embargo -como se ha mencionado anteriormente- este servicio no se dio de conformidad con lo pactado y en las mismas condiciones en que se efectuó el pago de la cuota de ingreso y la matrícula, toda vez que era prestado de forma virtual y no presencial. Cabe resaltar que no se verifica ningún medio de prueba que permita acreditar que la denunciante se haya mostrado conforme frente al cambio de modalidad realizado por el proveedor en atención a la coyuntura generada por la Covid-19.

26. Atendiendo a lo antes descrito, este Colegiado estima que al no haberse podido brindar el servicio educativo en los términos y condiciones pactados por las partes al momento en que contrataron, y que ello no le es atribuible a ninguna de éstas, opera lo establecido en el artículo 1431 del Código Civil, el cual prevé expresamente lo siguiente:

> *"**Artículo 1431.-** En los contratos con prestaciones recíprocas, si la prestación a cargo de una de las partes deviene imposible **sin culpa de los contratantes**, el contrato queda resuelto de pleno derecho. **En este caso, el deudor liberado pierde el derecho a la contraprestación y debe restituir lo que ha recibido**.*
> *Empero, las partes pueden convenir en que el riesgo esté a cargo del acreedor."*
>
> **(énfasis agregado)**

27. Así las cosas, se desprende que ante las reiteradas solicitudes cursadas por la señora Huamaní en las cuales requería la devolución de la cuota de ingreso y la matrícula correspondía a Innova brindarle dicha posibilidad, pues el servicio educativo no podía ser brindado en los términos contratados y la denunciante no había manifestado su consentimiento con la nueva modalidad de enseñanza; sin embargo, no cumplió con ello.

28. Por otro lado, en armonía con el análisis efectuado por este Colegiado, se ha verificado que el Gobierno Peruano en atención a las constantes disconformidades planteadas por los usuarios respecto a los montos exigidos por las instituciones educativas privadas en cuanto al servicio no presencial y su calidad a raíz del Estado de Emergencia Nacional[10], ha dictado un conjunto de normas en el sector educación que recogen la posibilidad de que los proveedores de servicios educativos efectúen la devolución de la cuota de ingreso y matrícula, conforme se advierte a continuación:

> *"**DECRETO DE URGENCIA N° 002-2020 QUE ESTABLECE MEDIDAS PARA LA LUCHA CONTRA LA INFORMALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS DE EDUCACIÓN BÁSICA DE GESTIÓN PRIVADA Y PARA EL***

[10] Información extraída del Informe del Grupo de Trabajo recaído en el Decreto Legislativo Nº 1476, Periodo de Sesiones 2020-2021 de fecha 14 de agosto de 2020, elaborado por la Comisión de Constitución y Reglamento del Congreso de la República del Perú.

Ver: https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/ConstitucionReglamento/files/informe_dl_gt/informe_dl_1476.pdf

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN BÁSICA BRINDADA POR INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS[11]

Artículo 16.- Exigencias y cobros prohibidos

(…)

16.5 La cuota de ingreso otorga al estudiante el derecho a obtener una vacante y permanecer en la institución educativa privada hasta la culminación de sus estudios en la misma. Se cobra por única vez, salvo que hubiera sido previamente devuelta, en cuyo caso se aplican las reglas establecidas en el presente artículo. A decisión del propietario o promotor, la cuota de ingreso se cobra como un único pago al ingreso del alumno a la institución educativa privada o en pagos parciales al inicio de cada nivel o ciclo.

*16.6 **En caso de traslado de la matrícula o de retiro voluntario del estudiante, la institución educativa privada debe devolver la cuota de ingreso de forma proporcional al tiempo de permanencia del estudiante**. Salvo que, el usuario del servicio mantuviera deuda pendiente de pago. En dicho caso, la institución educativa privada deduce dicha deuda del monto a devolver por concepto de cuota de ingreso. En todos los casos, la base para el cálculo toma en cuenta el tiempo de permanencia del estudiante en la institución educativa privada, contado desde el ingreso o la primera matrícula del estudiante a la institución educativa privada. El Ministerio de Educación determina la fórmula de cálculo para la devolución de la cuota de ingreso, la cual se especifica en el reglamento de la presente Ley.*

*16.7 **Bajo ningún supuesto la institución educativa privada puede negarse a devolver el concepto cancelado por cuota de ingreso, el cual debe concretarse de acuerdo con lo establecido en el presente artículo**. El incumplimiento de esta obligación constituye una infracción pasible de sanción conforme a lo establecido en el reglamento de la presente Ley."*

(énfasis agregado)

*"**DECRETO LEGISLATIVO N° 1476 QUE ESTABLECE MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA, PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DE EDUCACIÓN BÁSICA, EN EL MARCO DE LAS ACCIONES PARA PREVENIR LA PROPAGACIÓN DEL COVID-19***[12]*

Artículo 6. Correspondencia entre las pensiones y los servicios brindados

*6.1 **Las instituciones educativas privadas no pueden cobrar por las prestaciones que se han dejado de brindar producto de la emergencia sanitaria por el COVID-19**, así como tampoco por nuevos conceptos que no se encuentren vinculados con la prestación del servicio educativo no presencial. Los/as usuarios/as y las instituciones educativas privadas se encuentran facultados para, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19, evaluar y negociar la modificación del contrato o documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo considerando las prestaciones que se brindan de manera efectiva.*

6.2 En un plazo no mayor a siete días calendario, contados desde el día siguiente de la publicación del presente Decreto Legislativo, las instituciones educativas privadas que brinden el servicio no presencial en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19, comunican a sus usuarios/as, por correo electrónico o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su recepción, la

---

11 Publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 7 de enero de 2020, siendo que el numeral 16.6 de entró en vigencia el 1 de marzo de 2021 al haberse dictado el Decreto Supremo N° 005-2021-MINEDU que aprueba el Reglamento de Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica.

12 Publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 5 de mayo de 2020, entrando en vigencia el 6 de mayo del mismo año.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

existencia o no de una propuesta de modificación del contrato o documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo.

6.3 ***<u>En los supuestos de que los/as usuarios/as no se encuentren de acuerdo con la propuesta de modificación del contrato o documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo, no la reciban, o la institución educativa privada les informe que no cuenta con esta, pueden:</u>***

(i) <u>Resolver el contrato o documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo. En este caso, se procede a la devolución de la cuota de matrícula, de la cuota de ingreso y de las pensiones canceladas, de manera proporcional al tiempo de permanencia del estudiante,</u> *descontando las deudas pendientes si las hubiera, dentro del plazo máximo de treinta días calendario contados desde la resolución del contrato o del documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo, salvo condiciones distintas que acuerden las partes respecto del plazo de devolución. Las instituciones educativas privadas no pueden obligar a los/as usuarios/as a renunciar a la devolución de estos conceptos; es nulo el pacto en contrario. (…)*

(énfasis agregado)

29. Si bien los mencionados instrumentos legales **<u>no se encontraban vigentes</u>** a la fecha en que la denunciante solicitó el retiro del menor de la institución educativa (27 de abril de 2020), la dación de dicha normativa permite verificar que el gobierno ha establecido la obligación de devolución de cuota de ingreso y matrícula en aquellos casos en que los padres de familia opten por retirar a sus menores hijos de la institución educativa cuando no se encuentren conformes con las modificaciones en la prestación del servicio a raíz del estado de emergencia sanitaria por la Covid-19, entre las cuales se encuentran el cambio en la modalidad de presencial a virtual; criterio que se condice con el expuesto en la presente resolución.

30. Finalmente, en cuanto a las alegaciones de Innova referidas a que se aplique el criterio utilizado en las Resoluciones Finales N° 71-2021/INDECOPI-TAC y N° 86-2021/INDECOPI-TAC, en las cuales no se amparó las solicitudes planteadas por los consumidores con anterioridad a la entrada en vigencia del Decreto Legislativo Nº 1476 (6 de mayo de 2020), cabe precisar que, el presente pronunciamiento no colisiona con dicho razonamiento, pues efectivamente dicha norma no se encontraba vigente a la fecha en que la denunciante efectuó el retiro del menor de la institución educativa (27 de abril de 2020), sin embargo, se ha considerado -como se ha mencionado anteriormente- que los términos y condiciones establecidos por las partes no resultaban aplicables, ya que no se regulaba la coyuntura causada por la Covid-19, por lo que, corresponde desestimar dichas alegaciones.

31. Aunado a ello, es necesario señalar que las referidas resoluciones no constituyen precedentes de observancia obligatoria, considerando además que cada Órgano Resolutivo goza de autonomía resolutiva[13].

---

13 **DIRECTIVA Nº 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 1.- De los órganos intervinientes en los procedimientos administrativos de protección del consumidor
1.1. Los órganos involucrados en el desarrollo de los procedimientos administrativos de protección del consumidor **<u>gozan de autonomía funcional y técnica</u>**, y dependiendo de la etapa y/o tipo de procedimiento en particular, son:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

32. En tal sentido, ha quedado acreditado que Innova se negó injustificadamente a devolver los montos pagados por conceptos de cuota de ingreso y matrícula que fueron requeridos por la señora Huamaní en constantes oportunidades, pese a que el servicio educativo no fue brindado en los términos pactados por las partes, por lo que corresponde atribuirles responsabilidad administrativa.

33. Por las consideraciones expuestas, corresponde declarar **infundado** el recurso de apelación interpuesto por Innova y, por tanto, **confirmar** modificando fundamentos la Resolución Final Nº 874-2021/PS3 del 31 de agosto de 2021 emitida por el OPS que declaró responsable a Innova por haber infringido el artículo 19 del Código, al haberse negado injustificadamente a efectuar la devolución del monto pagado por concepto de cuota de ingreso y matrícula solicitado en reiteradas oportunidades por la señora Huamaní, pese a que el servicio educativo no se brindó en los términos en que fueron pactados.

Sobre las medidas correctivas, graduación de la sanción, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de Innova en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

34. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que Innova no fundamentó su apelación respecto a las medidas correctivas ordenadas en el procedimiento, la graduación de la sanción, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, ni su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, esta Comisión asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS[14].

35. En consecuencia, corresponde confirmar dichos extremos por resultar accesorios al pronunciamiento sustantivo.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por **Colegios Peruanos S.A.** y, por tanto, **CONFIRMAR** modificando fundamentos la Resolución Final Nº 874-2021/PS3 de fecha 31 de agosto de 2021 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, que resolvió:

(i) Los Órganos Sumarísimos,
(ii) Las Comisiones y sus Secretarías Técnicas; y,
(iii) La Sala y su Secretaría Técnica.

1.2. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización interviene como un órgano de apoyo técnico – legal de los órganos resolutivos en los procedimientos sancionadores por iniciativa de la autoridad, encargado de emitir el informe que recomienda iniciar procedimiento administrativo sancionador o el archivo de la investigación, de lo cual da cuenta a la Secretaría Técnica de la Comisión que le delegó dicha labor.

14 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
Artículo 6.- Motivación del acto administrativo
6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.
6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(i) Sancionar a **Colegios Peruanos S.A.** con 3,49 Unidades Impositivas Tributarias por infringir el artículo 19 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse negado injustificadamente a efectuar la devolución del monto pagado por concepto de cuota de ingreso y matrícula solicitado por la señora **Eldaa Jemina Huamaní Romero** en reiteradas oportunidades, pese a que el servicio educativo no se brindó en los términos en que fueron pactados.

(ii) ordenar a **Colegios Peruanos S.A.** en calidad de medida correctiva que cumpla con (i) la devolución de la cuota de ingreso pagada por la denunciante en el año 2017 (para el año lectivo 2018), siendo que a dicho monto se le debe efectuar los descuentos correspondientes a los años que el menor se encontró en la institución y también las deudas asociadas al servicio educativo; y, (ii) la devolución de S/ 590,00 a favor de la denunciante por concepto de matrícula, siendo que este último deberá brindar las facilidades respectiva, como por ejemplo, proporcionar su número de cuenta;

(iii) ordenar a **Colegios Peruanos S.A.** el pago de las costas y costos del procedimiento; y,

(iv) disponer la inscripción de **Colegios Peruanos S.A.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SEGUNDO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial[15].

Con la intervención de los Comisionados[16]: Sra. Karina Rocío Montes Tapia[17], Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sr. Manuel Javier Castro Calderón.

Indecopi Firma Digital
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firmado digitalmente por MONTES TAPIA Karina Rocio FAU 20521286769 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13.12.2021 18:30:05 -05:00

KARINA ROCÍO MONTES TAPIA
Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 058-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF[18].

---

15 **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.
La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

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

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

18 **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 058-2008-PCM**
Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe