PROCEDENCIA	:	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA NORTE
PROCEDIMIENTO	:	DE PARTE
DENUNCIANTE	:	MOISES ALEXANDER MAMANI LLANQUE
DENUNCIADA	:	ASOCIACIÓN CIVIL EDUCATIVA SACO OLIVEROS
MATERIAS	:	IDONEIDAD DEL SERVICIO SERVICIOS EDUCATIVOS
ACTIVIDAD	:	ENSEÑANZA SECUNDARIA DE FORMACIÓN GENERAL

SUMILLA: Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que halló responsable a Asociación Civil Educativa Saco Oliveros, por infracción del artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no derivó al menor hijo del señor Moisés Alexander Mamani de seis (6) años de edad, a un centro de salud, pese a haber sufrido una caída en sus instalaciones durante la prestación del servicio educativo.

Asimismo, se confirma la resolución apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Asociación Civil Educativa Saco Oliveros por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, al haberse acreditado que permitió que el menor hijo del denunciante sufriera un corte en la pierna, estando dentro del aula de clases y bajo la supervisión de la profesora, en tanto se encontraba revisando las tareas.

Finalmente, se confirma la resolución cuestionada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Asociación Civil Educativa Saco Oliveros por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que no adoptó las medidas pertinentes ante los actos de hostigamiento que sufría el menor hijo del interesado.

<u>SANCIONES:</u>

- ***2 UIT: Por no derivar al menor hijo del denunciante a un centro médico.***
- ***2 UIT: Por haber permitido que el menor hijo del denunciante sufriera un corte en el aula de clases y en presencia de la profesora***
- ***2 UIT: Por no haber adoptado las medidas pertinentes ante los actos de hostigamiento que sufría el menor hijo del interesado.***

Lima, 28 de febrero de 2020

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

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 21 de agosto de 2019, el señor Moisés Alexander Mamani Llanque (en adelante, el señor Mamani) presentó una denuncia contra Asociación Civil Educativa Saco Oliveros[1] (en adelante, el Colegio), por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) en atención a los siguientes hechos:

   (i) Era padre del menor de iniciales S.M.M.K. de seis (6) años de edad, quien cursó estudios en el primer grado de primaria durante el año escolar 2018;
   (ii) su hijo le informó que, durante las clases, sufría actos de hostigamiento por parte de uno de sus compañeros;
   (iii) el 12 de junio de 2018, manifestó su malestar al Colegio, debido a una caída que sufrió su menor hijo en el centro educativo, en tanto no procedieron a llevarlo a una clínica;
   (iv) a través del referido documento solicitó también, que se tomaran las medidas pertinentes a fin de evitar que su menor hijo continúe sufriendo actos de hostigamiento por parte de sus compañeros, debido a que, según declaración del menor, la caída se produjo dado que otro menor lo golpeó y empujó; sin embargo, no recibió respuesta alguna por parte del Colegio;
   (v) el 7 de agosto de 2018, el Colegio le comunicó que su menor hijo sufrió un pequeño corte en la rodilla, por lo que debía acudir a la clínica, luego de ello tomó conocimiento de que en realidad se trataba de una herida de gravedad, la cual fue suturada con 12 puntos, precisó que el corte se produjo en horario de clases en presencia de la profesora;
   (vi) el 8 de agosto de 2018, acudió al Colegio a fin de conversar con la directora, quien no le brindó una solución, procediendo a manifestar su reclamo por escrito; y,
   (vii) tomó conocimiento que el accidente del 7 de agosto de 2018, se produjo debido a que su menor hijo se encontraba jugando a las carreras con otros compañeros, dentro del aula de clase, lo cual generó que se golpeara contra la pared y una pizarra, hecho que no debió ser permitido por la profesora de dicha aula.

2. Mediante Resolución 1 del 9 de octubre de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de protección al Consumidor Sede Lima Norte (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia presentada por el señor Mamani, señalando, entre otros, lo siguiente:

[1] RUC: 20432861539. DOMICILIO FISCAL: JR. MANUEL GOMEZ NRO. 245 DPTO. 4 LINCE (ALTURA CDRA 15 DE ARENALES) LIMA - LIMA - LINCE

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

*"**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia del 21 de agosto de 2018, presentada por el señor Moisés Alexander Mamani Llanque contra el Asociación Civil Educativa Saco Oliveros por los siguientes hechos:*

(i) Asociación Civil Educativa Saco Oliveros no habría llevado al menor de iniciales S.M.M.K., hijo del señor Moisés Alexander Mamani Llanque, a la clínica pese haber sufrido una caída en el centro educativo el 12 de junio de 2018, lo que constituye una presunta infracción a los artículos 19 y 73 del Código de Protección y Defensa al Consumidor;
(ii) Asociación Civil Educativa Saco Oliveros no habría tomado medidas ante la comunicación del señor Moisés Alexander Mamani Llanque sobre el hostigamiento que sufría su menor hijo de iniciales S.M.M.K. por parte de un compañero de clases, lo que constituye una presunta infracción a los artículos 19 y 73 del Código de Protección y Defensa al Consumidor;
(iii) Asociación Civil Educativa Saco Oliveros no habría atendido el pedido de información formulado por el señor Moisés Alexander Mamani Llanque mediante carta del 12 de junio de 2018, lo que constituye una presunta infracción al artículo 1.1 literal b) del Código de Protección y Defensa al Consumidor;
(iv) Asociación Civil Educativa Saco Oliveros no habría atendido el reclamo formulado por el señor Moisés Alexander Mamani Llanque mediante carta del 12 de junio de 2018, lo que constituye una presunta infracción del artículo 24.1 del Código de Protección y Defensa al Consumidor; y,
(v) Asociación Civil Educativa Saco Oliveros, el 7 de agosto de 2018, habría permitido que el menor de iniciales S.M.M.K., hijo del señor Moisés Alexander Mamani Llanque, sufra un corte en horario de clases y en presencia de la profesora, lo que constituye una presunta infracción a los artículos 19 y 73 del Código de Protección y Defensa al Consumidor".

3. El 24 de octubre de 2018, el Colegio se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos, señalando lo siguiente:

(i) No existía evidencia de la presunta caída del 12 de junio de 2018, siendo que únicamente obraban documentos vinculados al evento ocurrido el 7 de agosto de 2018;
(ii) de acuerdo a la manifestación del auxiliar del aula (la señora Karin Pérez Millán), el 11 de junio de 2018, en horario de recreo, el hijo del denunciante y otro menor, se cayeron, siendo atendidos de forma inmediata en el tópico de la institución, donde se verificó que no existía ninguna lesión en los menores, sin perjuicio de ello procedió a comunicar dicho evento a los padres, por lo que el denunciante se apersonó y verificó que su menor hijo no tenía lesión alguna;
(iii) con relación al presunto hostigamiento, mediante Memorándum 004-2018 del 14 de junio de 2018, dispuso que la tutora del aula, la señora Milagros Coaquira Tomayro, estuviera permanentemente en el aula y que cada 15 días informara al área de psicología si el menor hijo

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

del denunciante sufría hostigamiento por parte de algún compañero, todo ello fue informado al denunciante el 9 de julio de 2018

(iv) el 12 de octubre de 2018, realizó una charla sobre prevención al *bullying*, a cargo de la psicóloga;

(v) de los informes emitidos por el tutor no era posible verificar que el menor hijo del denunciante sufría algún tipo de hostigamiento por parte de sus compañeros;

(vi) con fecha 9 de julio de 2018, atendió el reclamo presentado por el denunciante;

(vii) el accidente del 7 de agosto de 2018, se trataba de un hecho fortuito, el cual ocurrió en el aula de clases, mientras la profesora revisaba las tareas;

(viii) mediante Memorándum 006-2018, llamó la atención a la profesora; y,

(ix) designó un auxiliar permanente para garantizar la seguridad de los alumnos.

4. Por escrito del 14 de noviembre de 2018, el señor Mamami presentó un escrito reiterando sus alegatos y agregó lo siguiente:

(i) En relación al incidente del 11 de junio de 2018, adjuntó el diagnóstico emitido por la Clínica del Norte, donde le informaron que su menor hijo sufrió un Traumatismo Encéfalo Craneano - Leve (TEC-Leve), por lo que no podía concluirse que no existió daño o lesión;

(ii) los memorándums enviados a la tutora de clases, no informaban sobre las acciones que tomaría el centro educativo a fin de evitar situaciones de hostigamiento o acoso escolar;

(iii) el denunciado no cumplió con adjuntar los informes psicológicos a fin de dar seguimiento a su menor hijo y a su compañero agresor;

(iv) el Colegio no había probado cumplir con los lineamientos para la prevención y protección de los estudiantes contra la violencia dentro de las instituciones educativas, establecidos en la Resolución Ministerial 519-2012-ED;

(v) el denunciado tampoco cumplió con presentar el cuaderno de incidencias, lo cual vulneraba lo establecido en la Ley 29719; y,

(vi) reiteró solicitud de iniciar investigaciones a fin de verificar si la profesora del aula, la señora Milagros Magaly Coaquira Tomayro, contaba con título profesional de educción.

5. Por Resolución 283-2019/ILN-CPC del 5 de abril de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) emitió el pronunciamiento siguiente:

(i) Declaró la nulidad parcial de la Resolución 1 del 9 de octubre de 2018, en el extremo referido a que el denunciado no habría atendido el pedido

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

de información formulado por el interesado mediante carta del 12 de junio de 2018, por cuanto se ha verificado que tal supuesto se subsumía a los alcances de la imputación referida a la falta de atención del reclamo formulado por el señor Mamani, mediante carta del 12 de junio de 2018;

(ii) declaró infundada interpuesta por el señor Mamani por presunta infracción del artículo 24.1 del Código, en tanto quedó acreditado que atendió oportunamente el reclamo del 12 de junio de 2018;

(iii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción del artículo 73° del Código, en tanto quedó acreditado que el 11 de junio de 2018, no cumplió con llevar al menor hijo de la denunciante a la clínica, pese a que sufrió una caída en sus instalaciones, sancionándolo con 2 UIT;

(iv) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que quedó acreditado que no tomó las medidas pertinentes ante la comunicación del señor Mamani sobre el hostigamiento que sufría su menor hijo por parte de un compañero de clases, sancionándolo con 2 UIT;

(v) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción del artículo 73° del Código, al haber quedado acreditado que permitió que el menor hijo del denunciante sufriera un corte en la pierna, durante el horario de clases y en presencia de la profesora, sancionándolo con 2 UIT;

(vi) ordenó al Colegio en calidad de medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles, cumpla con comunicar por escrito al señor Mamani, las medidas que adoptaría ante los actos de hostigamiento en el periodo escolar 2019; y,

(vii) condenó al Colegio al pago de las costas y costos del procedimiento;

(viii) dispuso la inscripción del Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).

6. El 22 de mayo de 2019, el Colegio apeló la Resolución 283-2019/ILN-CPC, manifestando lo detallado a continuación:

(i) La Comisión vulneró su derecho de defensa, dado que afirmó subjetivamente en el punto 21 de la resolución venida en grado, que el 11 de junio de 2018, el hijo del denunciante sufrió una lesión en su cabeza, en tanto únicamente se le imputó que no cumplió con llevar al menor a una clínica, pese a haber sufrido una caída;

(ii) no existían medios probatorios que acreditaran que la caída del menor haya tenido como resultado alguna lesión;

(iii) en cuanto al presunto hostigamiento, indicó que se vulneró el criterio de valoración de prueba y debido procedimiento, en tanto la Comisión consideró que no obraban medios probatorios que acreditaran los alegatos de defensa; y,

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

(iv) no tenía responsabilidad sobre el accidente ocurrido el 7 de agosto de 2018, dado que tal hecho se produjo mientras el menor jugaba a las carreras con sus otros compañeros, corriendo en el aula de clase, mientras que la profesora revisaba las tareas en la parte de atrás del salón.

7. El 3 de diciembre de 2019, el señor Mamami absolvió el traslado de la apelación formulada por el Colegio, indicando lo siguiente:

(i) Las lesiones sufridas por su hijo, en la caída del 11 de junio de 2018, se encontraban acreditadas;
(ii) el denunciado presentó pruebas que no se encontraban en sus descargos;
(iii) en atención a la denuncia presentada ante la UGEL 02 San Martín de Porres, se llevó a cabo una diligencia de inspección, en la cual se elaboró el Informe 364-2018-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL.02-ASGESE-ESIE del 17 de setiembre de 2018, a través del cual se evidenció que el denunciado no cumplió con anotar el hecho de violencia en el libro de registro de incidencias y reportarlo en el portal SISEVE;
(iv) el denunciado tampoco cumplió con presentar los cargos que acreditaran el cumplimiento de lo ordenado en el citado informe;
(v) las rúbricas emitidas por el Ministerio de Educación, no señalaban como labor de los docentes el hecho de revisar los cuadernos en horario de clase; y,
(vi) el servicio ofrecido por el Colegio no era idóneo, en tanto de manera irregular indicaba que la directora de dicha institución era la señora Ana Peña Rojas, cuando en realidad dicho cargo lo ostentaba la señora Jessica Nereida Verga García.

8. En la medida que el señor Mamani no apeló la Resolución 270-2018/ILN-CPC, en el extremo que exoneró de responsabilidad al Colegio, por presunta infracción del artículo 24° del Código; corresponde declarar dicho punto como consentido.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

9. El artículo 73° del Código[2] establece que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo

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

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

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

10. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable.

11. Por su parte, el artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado[3].

12. Sobre la valoración de los medios probatorios, este Colegiado considera pertinente citar lo dispuesto en el artículo 197° del Código Procesal Civil, el cual señala que todos los medios probatorios deben ser valorados en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada; sin embargo, <u>en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan la decisión</u>. En ese sentido, este Colegiado hará mención puntual de aquellos medios probatorios y argumentos que tienen incidencia en las presuntas conductas infractoras que habría cometido el denunciado.

(i) <u>Sobre el hecho referido a que no llevó al menor a un centro de salud, pese a que sufrió una caída</u>

13. La Constitución Política del Perú establece que la comunidad y el Estado protegen especialmente al niño y al adolescente[4]. Asimismo, toda medida

---

[3] **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.
El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

[4] **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 1°.-** La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.

Artículo 4°.- La comunidad y el Estado protegen especialmente al niño, al adolescente, a la madre y al anciano en situación de abandono. También protegen a la familia y promueven el matrimonio. Reconocen a estos últimos como

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

concerniente al niño y al adolescente que adopte el Estado a través de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, del Ministerio Público, los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y sus demás instituciones, así como en la acción de la sociedad, se considerará el Principio del Interés Superior del Niño y del Adolescente y el respeto a sus derechos[5].

14. La educación es uno de los pilares básicos para el desarrollo intelectual, psicológico, físico y ético de las personas. En tal sentido, la búsqueda de un centro educativo para los padres de familia tendrá en cuenta la valoración de distintos aspectos, los cuales además de incluir la elección del mejor servicio educativo que contribuya de manera óptima a la formación académica de su hijo, también supone la elección de aquel centro educativo que garantice al padre de familia que ante cualquier accidente se salvaguardará la salud de sus hijos.

15. En su escrito de denuncia, el señor Mamani manifestó que el Colegio no derivó a su menor hijo a un centro médico ante el accidente que ocurrió el 11 de junio de 2019, el cual generó un golpe en la cabeza.

16. En sus descargos, el Colegio señaló que cumplió con brindarle una atención idónea al menor hijo del denunciante, toda vez que le brindaron primeros auxilios en la institución, verificando que no haya sufrido lesión alguna. Asimismo, manifestó que se cumplió con comunicar inmediatamente el hecho a los padres de los menores involucrados en la caída.

17. En su recurso de apelación, el Colegio indicó que la Comisión resolvió sin considerar la imputación en su contra, toda vez que la Secretaría Técnica únicamente imputó la caída del 11 de junio de 2018; sin embargo, la Comisión consideró erróneamente que debió haber llevado al menor a un centro de salud en tanto sufrió una caída que lesionó la cabeza del menor. Asimismo, indicó que no existía prueba alguna que haya acreditado la infracción, por lo que la Comisión dejaba un mal precedente que obligaba a los colegios a llevarla clínica a los estudiantes ante cualquier caída.

18. Al respecto, teniendo en cuenta lo manifestado por las partes del procedimiento, corresponde indicar que no resulta ser un hecho controvertido que el hijo del denunciante sufrió un accidente y recibió primeros auxilios por parte de personal del Colegio; sin embargo, corresponde analizar si en el

---

institutos naturales y fundamentales de la sociedad. La forma del matrimonio y las causas de separación y de disolución son reguladas por la ley.

5 **CÓDIGO DEL NIÑO Y ADOLESCENTE. Artículo IX. Interés superior del niño y del adolescente.**
En toda medida concerniente al niño y al adolescente que adopte el Estado a través de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, del Ministerio Público, los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y sus demás instituciones, así como en la acción de la sociedad, se considerará el Principio del Interés Superior del Niño y del Adolescente y el respeto a sus derechos.

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

presente caso, correspondía que el denunciado llevara al menor a un centro médico.

19. De una revisión de los actuados, se advierte los siguientes documentos:

(i) Escrito de descargos del Colegio[6], en el cual manifestó que el accidente del menor hijo de la denunciante ocurrió el 11 de junio de 2018, mientras se encontraba jugando con el menor de iniciales F.A.Z.O de siete (7) años de edad, a las 12:00, horario establecido por su representada para el recreo de sus estudiantes;

(ii) Informe del 11 de junio de 2018[7], suscrito por la señora Karin Pérez Millán, en el cual manifestó que:

> "*Fabio lo abraza por detrás generando que los dos no tengan estabilidad y se caigan ambos de forma lenta, despacio, suave al piso de inmediato como auxiliar me acerque a los dos niños, los levante y les pregunte si se habían lastimado y en qué lugar o parte del cuerpo les dolía, junto con mi compañera Kelly Sisniegas que tiene conocimientos y es técnica en enfermería les brindamos los primeros auxilios percatándome que no había ningún daño se le puso una compresa de gel se hecho diclofenaco para prevenir el dolor ya que no se puede auto medicar a nuestros alumnos además de llamar de forma inmediata a los padres de familia (…)*";

(iii) Informe del 11 de junio de 2018[8], suscrito por la señora Kelly Sisniegas Carbajal, en el cual indicó que:

> *"(…) me percate cuando de casualidad uno de los alumnos lo abraza por detrás y se caen ambos despacio hacia el piso de inmediato su auxiliar se acercó a los dos niños levantándolos y me pidió ayuda para el auxilio de los alumnos a su vez mi compañera les preguntaba si se habían lastimado y qué lugar o parte del cuerpo les dolía, como tengo conocimientos porque soy técnica en enfermería les brindamos los primeros auxilios no había daño alguno pero se les puso una compresa de gel luego diclofenaco para prevenir el dolor"* ; y,

(iv) Informe de Alta Pacientes de Emergencia[9] del 11 de junio de 2018 del menor hijo del denunciante, en el cual el diagnóstico fue Traumatismo Encéfalo Craneal Leve (TAC- Leve); y,

---

6 Ver foja 29 del Expediente.

7 Ver foja 44 del expediente.

8 Ver foja 45 del expediente.

9 Ver foja 40 del expediente.

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) Registro de Incidencias[10] del 13 de junio de 2018, en el cual el Colegio indicó lo siguiente:

> *"Breve descripción del hecho de violencia escolar (indicar fecha en la que ocurrieron los hechos): El día 11 de junio durante la hora de recreo, los niños S.M.M.K. y FZO estaban jugando, él lo abraza y se caen, inmediatamente la auxiliar se acercó a los dos niños para levantarlos y darle los primeros auxilios, la auxiliar refiere que no presenta daño alguno, se procedió a llamar de forma inmediata a los padres*".

20. En ese sentido, si bien este Colegiado no niega que, de los medios probatorios presentados por el denunciado, se advierte que el personal del Colegio brindó una atención de primeros auxilios al menor hijo del denunciante, lo cierto es que teniendo en cuenta la edad de la menor (6 años de edad) y la caída que sufrió en las instalaciones del Colegio, la misma que implicaba un golpe en la cabeza. Ello, en la medida que se desprende de la revisión del expediente que se le untó diclofenaco al menor, resultaba razonable que por un tema de prevención del menor este sea derivado a un centro médico inmediatamente para que pueda ser evaluado y descartar cualquier circunstancia que pueda poner en riesgo su integridad por la caída del menor.

21. Al respecto, este Colegiado considera que, dentro de una relación de consumo regular, el padre y/o madre de un menor de edad que se encuentra inscrito en un centro educativo esperaría que dicho establecimiento preste de manera idónea el servicio educativo contratado, entre ello, ante un accidente la atención médica inmediata a fin de salvaguardar la integridad de sus estudiantes. De allí que resultaba importante no solo que la denunciada cumpla con brindar una atención de primeros auxilios al hijo del denunciante sino también de brindarle la atención médica necesaria para atender **inmediatamente** la afectación a su salud producida.

22. Finalmente, con relación al alegato referido a que la Comisión habría vulnerado el derecho de defensa del denunciado, al no haber imputado expresamente la lesión ocurrida en la cabeza del menor hijo del denunciante, lo cual generaba un mal precedente, lo cierto es que, no se está responsabilizando al Colegio por la ocurrencia del accidente, sino por la falta de adopción de medidas frente al incidente sucedido con el menor, en específico, la falta de traslado a un centro de salud.

23. Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto es pertinente indicar que si bien en la tipificación no se consignó expresamente la lesión ocurrida en la cabeza del menor si se mencionaba que la denuncia versaba sobre el hecho de no llevar

[10] Ver foja 250 del expediente.

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

al menor a la clínica pese a la caída sufrida, siendo que de la lectura de la denuncia se desprende claramente los hechos sucedidos. Por lo cual, corresponde desestimar dicho alegato.

24. Por lo tanto, corresponde, declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Mamani en contra del Colegio por infracción del artículo 73° del Código. Ello, al haber quedado acreditado que no derivó de manera al menor hijo del denunciante a un centro médico, pese a haber sufrido una caída.

(ii) Respecto a que el Colegio habría permitido que el menor hijo del denunciante sufriera un corte en la rodilla, mientras se encontraba en el aula de clases y bajo supervisión de la profesora

25. En su escrito de denuncia, el señor Mamani manifestó que el Colegio no adoptó las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar el accidente que sufrió su menor hijo en el aula de clases el 7 de agosto de 2019.

26. En sus descargos, el Colegio señaló que la caída que produjo el corte en la rodilla del menor se produjo por un hecho fortuito, mientras que la profesora se encontraba en clase, revisando las tareas. Asimismo, agregó que llamó la atención a la profesora. Finalmente, indicó que designó a un auxiliar permanente en el aula de clases.

27. La Comisión declaró fundada la denuncia, en tanto consideró que el denunciado no logró acreditar que la caída del menor se produjo por un hecho que no era imputable a su institución.

28. En su recurso de apelación, el Colegio manifestó que el accidente del 7 de agosto de 2018, no se debió a un hecho imputable a su representada, dado que se dio en circunstancias que el menor hijo del denunciante se encontraba corriendo en el aula de clases, mientras la profesora revisaba los cuadernos en la parte de atrás del salón. Asimismo, indicó que una vez ocurrido el accidente, atendió al menor de manera inmediata, se comunicó con los padres y envió al menor a la clínica.

29. Al respecto, no es un hecho controvertido que el 7 de agosto de 2018, el menor hijo del denunciante sufrió un accidente dentro de las instalaciones del centro educativo de la denunciada, donde producto de una caída se produjo un corte en su rodilla de más de 9 puntos, por lo cual corresponde verificar si el Colegio tomó las acciones correspondientes, a efectos de poder evitar que el menor sufriera el accidente en cuestión.

30. Ahora bien, de la revisión de los actuados en el expediente, se advierten los siguientes medios probatorios:

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) Fotografía[11] del menor hijo del denunciante en la cuales se advierte la lesión que provocó la caída del 7 de agosto de 2018, de acuerdo a lo siguiente:

(ii) Informe de Alta de Pacientes del Emergencia[12] del 7 de agosto de 2018;
(iii) documento denominado "Descargo"[13], suscrito por la señora Milagros Coaquira Tomayro, en el cual manifiesta lo siguiente:

*"Se le realiza la revisión del cuaderno al estudiante en mención, estando a mi lado verificando lo revisado, le indico la siguiente expresión: "te falta poco Samuel ya terminamos todo", **mi alumno prende a correr ante mi mirada y se va contra la pared y pizarra** (pizarra parte superior-muro de pared parte inferior) cayendo inmediatamente al suelo, **la situación siendo observada por mi hace que actúe y me pare para ir a recogerlo sin pensar en la gravedad del golpe**.*

Samuel estando en el suelo se sujeta la rodilla derecha, llorando evita que lo toque, calmándolo un poco logro sentarlo en la silla ubicada en mi escritorio en la parte de adelante, busco levantar el pantalón para ver el daño causado, ante la situación observada por el golpe mi auxiliar retorna al aula dándose cuenta de lo ocurrido me ayuda y lo derivamos a dirección conjuntamente. La auxiliar encargándose de mi alumno u yo realizando los papeles para que sea derivado al seguro al mismo tiempo llamando a los padres para informar lo sucedido. (…)" (Sic)
(Énfasis agregado)

[11] Ver foja 7 del expediente.

[12] Ver foja 55 del expediente.

[13] Ver foja 56 del expediente.

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

(iv) carta del 5 de setiembre de 2018[14], dirigida al señor Mamani, en la cual el Colegio indica las acciones que se tomaron en el aula de clases del menor;

(v) entrevistas[15] a los compañeros de clases que se encontraban en el salón, con relación al accidente ocurrido el 7 de agosto de 2018; y,

(vi) Memorándum 008-2018 DIP-DIPLOS OLIVOS[16] del 22 de octubre de 2018, dirigido a la profesora Milagros Coaquira Tomayro, en el cual el Colegio indicó, entre otros, lo siguiente:

"1. Revisar los libros y/o cuadernos en el proceso del desarrollo de la clase desplazándose y verificando el trabajo de ellos. No deberá apilar el material (libros y cuadernos) por revisar en la parte trasera. Utilizar el horario libre para la revisión de los libros y cuadernos, además le estamos brindando a partir de la fecha 1 día a la semana por la tarde para la revisión del material. (…)"

31. De los citados documentos, esta Sala aprecia que fue el propio Colegio quien reconoció, a través del Memorándum 008-2018 DIP-DIPLOS OLIVOS, que la profesora incurrió en una falta al revisar, en horario de clase, los cuadernos en la parte trasera del aula, indicando incluso que otorgaría un día a la semana para dicha actividad.

32. Asimismo, cabe precisar que según la propia manifestación de la profesora que se encontraba en el aula, el accidente se produjo mientras ella observaba al menor hijo del denunciante correr en el aula de clases, al estar revisando los cuadernos en la parte posterior del salón.

33. En efecto, teniendo en cuenta la edad del menor hijo del denunciante, el personal de la denunciada, entre ellos, la docente a cargo debía estar pendiente de las actividades de sus estudiantes a fin de prevenir que se pueda presentar un hecho como el ocurrido en el presente procedimiento.

34. En ese sentido esta Sala considera que el accidente en cuestión pudo haberse evitado, si la profesora a cargo del aula hubiese detenido el juego del menor hijo del denunciante, advirtiéndole las consecuencias de la actividad que realizaba y apartarlo de ahí.

35. Si bien el Colegio ha señalado que, en la medida que resultaría imposible eliminar los accidentes, no resultaría razonable exigirle implementar medidas de seguridad que no se encuentren acorde a la naturaleza de los servicios que brinda; sobre el particular, cabe señalar que, en el presente caso, no se está

[14] Ver foja 64 a 66 del expediente.

[15] Ver fojas 67 a 74 del expediente.

[16] Ver foja 88 del expediente.

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

exigiendo a la denunciada que adopte medidas de seguridad que no se encuentren acorde con el servicio educativo que brinda, sino que, en el presente caso, se encuentra acreditado una falta de idoneidad en el cuidado del menor hijo del denunciante de seis (6) años de edad, al cual se le debió prestar mayor atención y cuidado, a sabiendas que se encontraba corriendo de una manera que podía dañarse, lo cual finalmente ocurrió.

36. Bajo tales consideraciones, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra el Colegio por infracción del artículo 73° del Código. Ello, al haberse verificado que permitió que el menor hijo del denunciante sufriera un corte en horario de clases y en presencia de la profesora.

(iii) <u>Respecto de la falta de adopción de medidas frente a los incidentes de hostigamiento escolar</u>

37. Bajo esa línea, cabe precisar que, de acuerdo con el artículo 73° del Código anteriormente citado, 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.

38. El artículo 13° de la Constitución Política del Perú establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. En ese sentido, a criterio del Tribunal Constitucional *"la educación ostenta prelación* del *más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país"*[17]. Asimismo, se le otorga a la educación un carácter binario, pues se le califica como un derecho fundamental y un servicio público[18].

39. En esa misma línea, el Tribunal Constitucional respecto del contenido constitucional del interés superior del niño, niña y adolescente, ha precisado que dicho principio *"se constituye en aquel valor especial y superior según el cual los derechos fundamentales del niño, niña y adolescente, y en última instancia su dignidad, tienen fuerza normativa superior no sólo en el momento de la producción de normas, sino también en el momento de la interpretación de ellas, constituyéndose por tanto en un principio de ineludible materialización para el Estado, la sociedad en su conjunto y la propia familia, incluidos claro*

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

[18] Ello, dado que explicita una de las funciones-fines del Estado, de ejecución por el propio Estado o por terceros bajo fiscalización estatal, constituyendo un bien que se vincula directamente con el fortalecimiento del sistema democrático y con el desarrollo económico y social del país. STC 4232-2004-AA/TC.

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

está el padre, la madre o quien sea el responsable de velar por su derechos fundamentales"[19].

40. En virtud de ello, los centros educativos tienen una gran responsabilidad no solo frente a los padres de familia, quienes le han confiado la formación de sus hijos, sino también frente a la sociedad. Ello, teniendo en cuenta el deber especial que tiene el Estado de investigar y sancionar las presuntas vulneraciones de los derechos de los niños y adolescentes durante la prestación del servicio educativo[20].

41. En ese mismo sentido, la Convención sobre los Derechos del Niño (1989), considera al niño como sujeto pleno de derechos, siendo que en su artículo 19º, determina el marco de responsabilidad que tienen los padres, el representante legal o de cualquier otra persona, para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, mientras se encuentre bajo su custodia.

42. A la luz de todo lo expuesto, esta Sala estima de imperiosa necesidad resaltar que la prestación que ofrece un proveedor de servicios educativos en el mercado, ostenta una posición especial frente a otras, dado que el servicio brindado a través de una institución educativa no se restringe a un mero acto traslativo de "servicio - precio", debido a que una de sus principales funciones está referida a moldear seres humanos capaces de lograr su realización ética, intelectual, artística, cultural, afectiva, física, espiritual y religiosa, promoviendo la formación y consolidación de su identidad y autoestima.

43. Para cumplir con ello, los proveedores de servicios educativos tienen la responsabilidad de cautelar y proteger la integridad física, así como psicológica y dignidad de los menores que se encuentran bajo su cuidado, contribuyendo de esa forma con su desarrollo integral.

44. Aunado al deber de cuidado y protección impuesto normativamente a los promotores de servicios educativos, se debe considerar que los padres de familia que contratan este tipo de prestación, eligiendo una determinada institución educativa, por las características del servicio que ofrece, lo hacen con la legítima expectativa que durante el tiempo que sus hijos se encuentren en ella, su personal haya implementado las medidas necesarias e idóneas para proporcionar a los menores un ambiente sano, seguro y pacífico.

---

19 Sentencia recaída en el Expediente 02132-2008-PA/TC, fundamento 10.

20 **CÓDIGO DEL NIÑO Y ADOLESCENTE. - Artículo IX.- Interés superior del niño y del adolescente. -** En toda medida concerniente al niño y al adolescente que adopte el Estado a través de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, del Ministerio Público, los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y sus demás instituciones, así como en la acción de la sociedad, se considerará el Principio del Interés Superior del Niño y del Adolescente y el respeto a sus derechos.

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

45. Al respecto, es pertinente indicar que, en el año 2011, se promulgó la Ley 29719, Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas (en adelante, Ley Antibullying), la cual 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[21].

46. Cabe indicar que en su artículo 10°[22], dicha ley, establece que las infracciones a dicho cuerpo normativo serán sancionadas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

47. Así, dicha norma establece como obligaciones de las instituciones educativas y docentes cuando toman conocimiento de una situación de violencia o acoso entre sus alumnos, lo siguiente:

    a) Detectar, atender y denunciar de inmediato ante el Consejo Educativo Estudiantil (en caso de instituciones públicas) o el órgano encargado de las acciones de convivencia (en el caso de instituciones privadas) los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento o cualquier otra manifestación que constituya acoso entre estudiantes;
    b) en los casos de poca gravedad, los docentes deberán sancionar directamente a los estudiantes agresores, sin perjuicio de comunicarlo al órgano pertinente para anotar los hechos en el cuaderno de incidencias[23];

---

21 **LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 1º.- 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.

22 **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.

23 **LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 6°.- Obligaciones de los docentes.**

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

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[24]; 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[25].

48. En concordancia con ello, el artículo 13° del Reglamento de la Ley Anti Violencia Escolar[26] (en adelante, el Reglamento) 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.

49. Por un lado, dicho Reglamento define al "acoso entre estudiantes (*bullying*)" como un tipo de violencia que se caracteriza por conductas intencionales de hostigamiento, falta de respeto y maltrato verbal o físico que recibe un estudiante **<u>en forma reiterada por parte de uno o varios estudiantes</u>** con el

---

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.

24 **LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. 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.

25 **LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. 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.

26 **REGLAMENTO DE LA LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 010-2012-ED. 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.

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

objeto de intimidarlo o excluirlo, atentando así contra su dignidad y derecho a gozar de un entorno escolar libre de violencia[27].

50. Por otro lado, el citado cuerpo normativo define la "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[28].

51. En este contexto, en atención a lo establecido por la normativa sectorial, las instituciones educativas tienen la obligación de establecer procedimientos y medidas correctivas de forma inmediata ante el reporte de un caso de violencia o acoso escolar.

52. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia contra el Colegio por infracción del artículo 73° del Código, al haberse acreditado que no adoptó las medidas necesarias frente a los incidentes de hostigamiento sufridos por el menor hijo del denunciante.

53. En su recurso de apelación, el Colegio cuestionó la decisión de la Comisión señalando que cumplió con presentar lo siguiente: a) copia de los talleres que realizó con el fin de prevenir actos de violencia entre alumnos; b) copia de seguimiento de casos; y, c) copia del programa de "helicomotivación" y relación de participantes en los talleres, documentos que acreditarían que realizó el protocolo respectivo ante actos de hostigamiento entre alumnos.

54. Para efectos de evaluar el presente extremo, esta Sala debe analizar dos (2) aspectos: (i) determinar si el menor hijo de la denunciante fue víctima de hostigamiento en el Colegio; y, de acreditarse ello, (ii) verificar cuáles fueron las conductas desplegadas por el Colegio ante esta circunstancia.

55. Al respecto, obran en el expediente, entre otros, los siguientes documentos:

---

27 **REGLAMENTO DE LA LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 010-2012-ED. Artículo 3°. Glosario de términos.-** Para los efectos de lo dispuestos por la Ley y el presente reglamento, se emplearan los siguientes términos:

a) Acoso entre estudiantes (bullying).- 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.

(…)

28 **REGLAMENTO DE LA LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 010-2012-ED. 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"

(…)

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) Carta del 12 de junio de 2018[29], dirigida al Colegio, en la cual el denunciante manifestó que su hijo sufría actos de hostigamiento realizados por el menor de iniciales F.A.Z.O, tales como tocamientos en el rostro, garabateo del libro y haber colocado la casaca en su cabeza;

(ii) entrevista del 13 de junio de 2018[30], realizada al menor F.A.Z.O, en la cual dicho alumno indicó que:

> *"Respecto al incidente con su compañero Samuel, el estudiante Fabio comenta que los dos estuvieron jugando en el recreo y él lo abrazó y juntos cayeron al piso golpeándose, porque jugaban a las pistolas con hojas de papel. No le pegó, ni lo empujó estuvieron jugando"*;

(iii) formato de registro de incidencias[31] del 13 de junio de 2018, donde el Colegio indicó lo siguiente:

> *"El día 11 de junio durante la hora de recreo, los niños S.M.M.K. y F.A.Z.O estaban jugando él lo abrazaba y se caen, inmediatamente la auxiliar se acercó a los dos niños para levantarlos y darle los primeros auxilios, la auxiliar refiere que no presenta daño alguno, se procedió a llamar de forma inmediata a los padres"*

(iv) Memorándum 004-2018 DIPSO-LOS OLIVOS[32] del 14 de junio de 2018, mediante el cual, en atención a la carta del denunciante, el Colegio exhortó a la profesora a: a) prestar atención y manejar los conflictos en clase; b) trabajar acciones de reflexión de conducta de los alumnos; c) atender e informar sobre los sucesos a los padres de familia; d) motivar y hacer partícipes a los padres de familia a las futuras charlas de sicología; e) incentivar a los alumnos a cambios de conducta con el seguimiento de fichas conductuales; f) continuar con el programa de helicomotivación; f) corregir acciones negativas de los alumnos; y, tomar en cuenta estrategias metodológicas para el mejor desenvolvimiento de la clase;

(v) informe del 21 de junio de 2018, suscrito por la señora Milagros Coaquira Tomayro, a través del cual indicó que no evidenciaba hostigamiento alguno por parte del alumno con iniciales F.A.Z.O;

(vi) documentos de las charlas de convivencia realizadas por el Colegio el 25 y 27 de junio de 2018[33], donde asistieron todos los alumnos;

---

29 Ver foja 4 del expediente.

30 Ver foja 51 del expediente.

31 Ver foja 250 del expediente.

32 Ver foja 48 del expediente.

33 Ver foja 237 a 241 del expediente.

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) ficha de seguimiento de violencia entre estudiantes[34], en la cual además de las dos charlas indicadas previamente, se consideró una tercera charla de helicomotivación realizada con los alumnos el 29 de junio de 2018;

(viii) carta del 9 de julio de 2018[35], dirigida al señor Mamani, a través de la cual el Colegio indicó que no apreciaba que: a) el menor hijo del denunciante haya sufrido actos de hostigamiento por parte de algún compañero; y, b) venía realizando charlas a cargo de la psicología para la prevención del *bullying*;

(ix) Memorándum 008-18 DIP-DIP-Los Olivos[36] del 22 de octubre de 2018 dirigido a la señora Milagros Coaquira Tomayro, en el cual, entre otros, el Colegio le indicó que debía prestar atención de los padres de familia a las acciones que venía realizando en el aula, especialmente de aquellos alumnos de los cuales estaban identificados por el hijo del denunciante como aquellos compañeros que lo hostigaban continuamente;

(x) Informe 364-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL.02-ASGESE-ESIE[37] del 17 de setiembre de 2018, en el cual se efectuó la siguiente recomendación:

> *"Que sin perjuicio de lo expuesto, la Directora de la I.E.P. "SACO OLIVEROS DE LOS OLIVOS" deberá realizar las siguientes acciones señaladas en los numerales 3.5 y 3.6 del presente informe, bajo su responsabilidad, hechos que deberán ser comunicados a esta Sede Institucional en un plazo de quince (15) días hábiles, que correrán a partir de la notificación del oficio correspondiente";*

(xi) entrevista del 23 de octubre de 2018[38], realizada al menor F.A.Z.O en la cual se indicó que el menor manifestó lo siguiente: a) habla con todos sus compañeros, excepto con el menor hijo del denunciante, dado que sentía que quería hacerle algo; b) el menor hijo del interesado no obedecía las indicaciones, hablaba en clase y eso generaba que se desconcentre en el salón; c) el menor hijo del denunciante anteriormente lo había hostigado con su color de piel, indicándole: "tu color es marrón", "eres negro", siendo ello comentado a la profesora Milagros Coaquira Tomayro en varias oportunidades; d) el menor hijo del denunciante cogía su cartuchera sin permiso, lo cual fue reportado a las profesoras; e) no hablaba con el hijo del señor Mamani; sin embargo, algunas veces jugaban juntos en el recreo; y,

---

34 Ver foja 242 del expediente.

35 Ver fojas 41 a 42 del expediente.

36 Ver foja 88 del expediente.

37 Ver fojas 276 a 281 del expediente.

38 Ver foja 87 del expediente.

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

(xii) documento denominado "Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes"[39] suscrito por el comité de convivencia del Colegio.

56. De los documentos citados anteriormente se advierte que, el menor hijo del denunciante tuvo una serie de problemas con un compañero de clase de iniciales F.A.Z.O, conforme al incidente que tuvieron los estudiantes el 23 de octubre de 2018. Asimismo, cabe indicar que dichos incidentes fueron reportados por ambos alumnos tanto a los profesores como a los padres de familia.

57. Al respecto, esta Sala considera que resulta pertinente señalar que, conforme el Decreto Supremo 010-2012-ED, Reglamento de la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas (en adelante, el Reglamento), el acoso escolar es un tipo de violencia que se caracteriza por conductas intencionales de hostigamiento y maltrato verbal o físico que recibe un estudiante de forma reiterada por parte de uno o más estudiantes con el objeto de intimidarlo o excluirlo[40].

58. Dicho esto, tomando en cuenta los medios probatorios referidos, esta Sala advierte que los hechos de hostigamiento entre los alumnos S.M.M.K. y F.A.Z.O, fueron reportados, en **reiteradas oportunidades** a los miembros del Colegio, tal como se aprecia en la citada carta del 12 de junio de 2018 y el escrito de denuncia del señor Mamani, debiendo el denunciado activar el protocolo respectivo.

59. Una vez acreditado este punto, debe analizarse el desempeño realizado por el Colegio ante un caso de acoso escolar. Ello en atención a lo previsto en el artículo 13° de la Ley Antibullying, citado anteriormente.

60. En este punto, es importante indicar que la Ley Antibullying estableció como mecanismos para la prevención de casos de violencia y/o hostigamiento escolar, que los centros educativos deben contar con un Libro de Registro de

---

39 Ver fojas 121 a 130 del expediente.

40 **DECRETO SUPREMO 010-2012-ED - REGLAMENTO DE LA LEY 29719, LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS**
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.

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

Incidencias[41] a fin de que puedan registrar los casos de violencia escolar que se puedan presentar en las instituciones educativas[42].

61. Ahora bien, el proveedor denunciado afirmó haber efectuado acciones, tales como actividades grupales de aula y charlas de convivencia, así como también se dialogó con ambos alumnos.

62. Adicionalmente, el propio Colegio informó que, de acuerdo a sus lineamientos, ante situaciones de conflictos entre alumnos, procedía a realizar las siguientes acciones: a) Entrevistar a los estudiantes por separado; b) recabar con prudencia información adicional de estudiantes testigos, docentes y personal de la institución; c) establecer con los estudiantes involucrados las medidas reguladoras y acuerdos a ser asumidos para reparar la situación; d) convocar a los padres de familia de los estudiantes involucrados para informarlos sobre la violencia presentada y medidas a adoptarse; e) coordinar con el tutor desarrollo de actividades relacionadas a prevenir situaciones de violencia en el aula; f) anotar el hecho de violencia en el libro de registro y reportarlo en el Síseve; y, g) informar a la dirección general.

63. Sobre el particular, esta Sala procederá a verificar el cumplimiento del propio protocolo indicado por el Colegio, lo cual no excluía la obligación de esta Institución de cumplir con la normativa sectorial referida a los casos de bullying.

64. Dicho lo anterior, debe precisarse que, tomando en cuenta que el presente caso se configura como un supuesto de acoso escolar, los hechos y soluciones efectuados por el Colegio debe estar debidamente consignados en el Libro de Registro de Incidencias de este establecimiento educativo, pues, conforme lo establece el artículo 10° literal g) del Reglamento, era obligación del Colegio registrar en dicho material los casos de violencia y acoso entre estudiantes.

65. Del análisis del presente caso, se advierte que el Colegio realizó talleres de convivencia con los alumnos, entrevistó al menor F.A.Z.O, exhortó a la

---

41 **LEY 29719, LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. 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.

42 **DECRETO SUPREMO 010-2012-ED - REGLAMENTO DE LA LEY 29719, LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS**
3.- Glosario de Términos
(…)
e) **Libro de Registro de Incidencias.-** Documento que contiene información de carácter confidencial y forma parte del archivo de la institución educativa, a cargo de su Dirección. Tiene por finalidad registrar los hechos y acontecimientos que ocurren en la institución educativa, relacionados a la violencia y acoso entre estudiantes.

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

profesora supervisar y a prestar a los padres de familia de los alumnos involucrados en el hostigamiento.

66. Respecto de lo expuesto, esta Sala considera que si bien el Colegio, entre otros, organizó talleres de convivencia con los alumnos, dicha institución no cumplió con las obligaciones legales de poder registrar y supervisar este tipo de acontecimientos conforme a lo establecido en el Reglamento (Libro de Registro de Incidencias), así como tampoco cumplió con realizar las acciones y las medidas establecidas en su protocolo, pues no cumplió con entrevistar al menor hijo del denunciante ni a los compañeros demás compañeros de aula con relación a los hechos de hostigamiento que venía sufriendo por parte de un compañero de clase, siendo ello relevante en la medida que hubiera podido apreciarse con mayor claridad las acciones de seguimientos correspondientes ante los hechos descritos en el párrafo anterior; y además que el Colegio tuvo suficientes indicios para poder determinar que el presente caso debía ser atendido por el área de psicología de la institución de manera puntual con los alumnos involucrados en los actos de hostigamiento.

67. De esta manera, esta Sala sostiene que las acciones realizadas por el Colegio fueron insuficientes e inidóneas para atender el problema suscitado con el menor hijo de la denunciante, toda vez que, únicamente se enfocó en consignar acontecimientos con referencia al accidente del 11 de junio de 2018 y organizar talleres de conducta con los alumnos del salón, sin poder demostrar las acciones efectuadas y su particular seguimiento con los alumnos involucrados en los actos de hostigamiento mencionados por el padre del denunciante en su carta del 12 de junio de 2018, las cuales debían ser anotadas en el Libro de Registro de Incidencias. Asimismo, cabe indicar que el Colegio tampoco recabó declaraciones de otros estudiantes con relación a los actos de hostigamiento denunciados por el señor Mamani.

68. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio por infracción del artículo 73° del Código, al haberse verificado que no cumplió con realizar las acciones necesarias e idóneas frente a los acontecimientos de hostigamiento sufridos por el menor hijo de la denunciante.

<u>Sobre la medida correctiva ordenada, las sanciones impuestas, la condena de costas y costos y la inscripción en el RIS</u>

69. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que la Asociación no ha fundamentado su recurso apelación respecto a la medida correctiva ordenada, las sanciones impuestas, al condena de costas y costos y su inscripción en el RIS, más allá de su alegada ausencia de responsabilidad por los hechos denunciados, este Colegiado asume como propias las

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

consideraciones de la recurrida sobre los extremos en los que hemos confirmado la responsabilidad, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG)[43]. En consecuencia, corresponde confirmar dichos extremos.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 283-2019/ILN-CPC del 5 de abril 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte, en el extremo que halló responsable a Asociación Civil Educativa Saco Oliveros, por infracción del artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no llevó al menor hijo del denunciante de seis (6) años de edad a un centro de salud, pese a haber sufrido una caída que lesionó su cabeza.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 283-2019/ILN-CPC, en el extremo que halló responsable a Asociación Civil Educativa Saco Oliveros, por infracción del artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que permitió que el menor hijo del interesado sufriera un corte en la pierna, mientras se encontraba dentro del aula de clases y bajo la supervisión de la profesora, en tanto se encontraba revisando las tareas.

TERCERO: Confirmar la Resolución 283-2019/ILN-CPC, en el extremo que halló responsable a Asociación Civil Educativa Saco Oliveros, por infracción del artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no adoptó las medidas pertinentes ante los actos de hostigamiento que sufría el menor hijo del denunciante.

CUARTO: Confirmar la Resolución 283-2019/ILN-CPC, en el extremo que ordenó a Asociación Civil Educativa Saco Oliveros, en calidad de medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles, cumpla con comunicar por escrito al señor Moisés Alexander Mamani Llanque, en su condición de padre de familia del centro educativo, las medidas a adoptar ante actos de hostigamiento en el periodo escolar 2019.

---

43 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**
(…)
6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

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

Asimismo, se informa a Asociación Civil Educativa Saco Oliveros que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor[44]. Asimismo, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el denunciante deberá poner en conocimiento de ello a la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte, quien evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI[45].

QUINTO: Confirmar la Resolución 283-2019/ILN-CPC, en el extremo que sancionó a Asociación Civil Educativa Saco Oliveros con las multas siguientes: (i) 2 UIT, por no derivar al menor hijo del denunciante a un centro médico; (ii) 2 UIT, por haber permitido que el menor hijo del denunciante sufriera un corte en el aula de clases y en presencia de la profesora; y, (iii) 2 UIT, por no haber adoptado las medidas pertinentes ante los actos de hostigamiento que sufría el menor hijo del interesado.

SEXTO: Requerir a Asociación Civil Educativa Saco Oliveros, el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del

---

44 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117º.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.**
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dento del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

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

45 **DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI. DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. IV. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE.**
(…)
4.8. De las medidas correctivas. En los supuestos en que el órgano resolutivo considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.
En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutivo de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

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

Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019[46], precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 283-2019/ILN-CPC, en el extremo que condenó a Asociación Civil Educativa Saco Oliveros al pago de costas y costos del procedimiento a favor del señor Moisés Alexander Mamani Llanque

OCTAVO: Confirmar la Resolución 283-2019/ILN-CPC, en el extremo que dispuso la inscripción de Asociación Civil Educativa Saco Oliveros, por las conductas verificadas en el presente procedimiento.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

46 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. y publicado 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 espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

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