



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 212-2022/CC2

RESOLUCIÓN FINAL N° 2397-2022/CC2

EXPEDIENTE N° : 212-2022/CC2
DENUNCIANTE : ELIZABETH MAGALY D'UNIAM PAREDES
(LA SEÑORA D'UNIAM)
DENUNCIADO : ASOCIACIÓN CULTURAL ÓSCAR AVILÉS
(ASOCIACIÓN CULTURAL)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
TRATO DIFERENCIADO INJUSTIFICADO
DEBER DE IDONEIDAD
LIBRO DE RECLAMACIONES
MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA CULTURAL

Lima, 27 de octubre de 2022

ANTECEDENTES

1. Mediante escritos del 23 y 24 de febrero y 23 de marzo de 2022, la señora D'Uniam interpuso una denuncia en contra de Asociación Cultural¹ por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)².
2. Mediante Resolución N° 1 del 25 de marzo de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección del Consumidor 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador contra Asociación Cultural, de conformidad con lo siguiente:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 23 y 24 de febrero de 2022, interpuesta por la señora Elizabeth Magaly D'Uniam Paredes contra Asociación Cultural Óscar Áviles por presuntas infracciones a:

- (i) Los artículos 18, 19 y 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:
 - Habría indicado a la denunciante que su menor hija debía llevar clases de ballet individuales, pese a que se desarrollaba adecuadamente en las clases grupales;
 - habría indicado a la madre de la menor que su hija requería de un “Shadow” para llevar las clases de ballet, pese a que ello no era necesario;
 - habría informado a la denunciante que aún no había determinado el inicio de ese mes, pese a que, a otras madres de familia le indicaron que si habría clases y comenzaría en dicha fecha;
 - habría ignorado a la menor hija de la denunciante dentro de las clases al no contar con su participación para la exhibición de los ejercicios;
 - habría retirado a su menor hija del salón de clases por una supuesta agresión a una alumna, cuando ello no era cierto.

¹ Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20608830023.

² **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 vigor.

(ii) Al artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con entregar a la denunciante el Libro de Reclamaciones físico cuando esta lo solicitó el 10 de febrero de 2022.

(iii) A los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría solicitado la devolución de la hoja de reclamación interpuesta por la denunciante para poder anularla.”

3. Mediante escritos del 5 de abril de 2022, Asociación Cultural presentó sus descargos.
4. Mediante Resolución N° 2 del 31 de mayo de 2022, la Secretaría Técnica resolvió ampliar los cargos contra Asociación Cultural, conforme lo siguiente:

“(…) **QUINTO:** Sin perjuicio de lo resuelto en la Resolución N° 1 del 25 de marzo de 2022, imputar cargos contra Asociación Cultural Óscar Avilés por presunta infracción al literal b) del numeral 56.1 artículo 56 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el proveedor denunciado habría requerido un pago adicional a la denunciante para que su menor hija recupere sus clases, pese a que dicho pago adicional no fue mencionado ni pactado de manera previa a la contratación del servicio y a que había realizado el pago total de dichas clases.”

5. Mediante escrito del 16 de junio de 2022, Asociación Cultural presentó sus descargos a la ampliación de cargos.
6. Mediante Informe Final de Instrucción de fecha 29 de setiembre de 2022, la Secretaría Técnica presentó a las partes las siguientes recomendaciones sobre la determinación de responsabilidad de Asociación Cultural, así como las sanciones a imponer:

“**PRIMERO:** Se recomienda **PRECISAR** que los hechos referidos a que **Asociación Cultural Óscar Avilés** (i) Habría indicado a la denunciante que su menor hija debía llevar clases de ballet individuales, pese a que se desarrollaría adecuadamente en las clases grupales; (ii) habría indicado a la madre de la menor que su hija requería de un “Shadow” para llevar las clases de ballet, pese a que ello no era necesario; (iii) habría informado a la denunciante que aún no había determinado el inicio de ese mes, pese a que, a otras madres de familia le indicaron que si habría clases y comenzaría en dicha fecha; (iv) habría ignorado a la menor hija de la denunciante dentro de las clases al no contar con su participación para la exhibición de los ejercicios; y, (v) habría retirado a su menor hija del salón de clases por una supuesta agresión a una alumna, cuando ello no era cierto, serán analizados como presuntas infracciones al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dejando de lado su análisis bajo los artículos 18 y 19 del mismo cuerpo normativo, conforme lo siguiente:

“

(i) Al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- Habría indicado a la denunciante que su menor hija debía llevar clases de ballet individuales, pese a que se desarrollaría adecuadamente en las clases grupales;
- habría indicado a la madre de la menor que su hija requería de un “Shadow” para llevar las clases de ballet, pese a que ello no era necesario;
- habría informado a la denunciante que aún no había determinado el inicio de ese mes, pese a que, a otras madres de familia le indicaron que si habría clases y comenzaría en dicha fecha;
- habría ignorado a la menor hija de la denunciante dentro de las clases al no contar con su participación para la exhibición de los ejercicios;
- habría retirado a su menor hija del salón de clases por una supuesta agresión a una alumna, cuando ello no era cierto.”

SEGUNDO: Se recomienda **PRECISAR** que los hechos referidos a que **Asociación Cultural Óscar Avilés** (i) Habría indicado a la denunciante que su menor hija debía llevar clases de ballet individuales, pese a que se desarrollaría adecuadamente en las clases grupales; y, (ii) habría indicado a la madre de la menor que su hija requería de un “Shadow” para llevar las clases de ballet, pese a que ello no era necesario; serán analizados como una sola presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme lo siguiente:



“

(i) Al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- Habría indicado a la denunciante que su menor hija debía llevar clases de ballet individuales o, caso contrario, debería acudir a las clases grupales en compañía de un “Shadow”, pese a que ello no era necesario.”

TERCERO: Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Elizabeth Magaly D' Uniam Paredes** contra **Asociación Cultural Óscar Avilés** por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que era necesario que la denunciante llevara a su menor hija a clases de ballet individuales o, caso contrario, debía acudir a las clases grupales en compañía de un “Shadow”.

CUARTO: Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Elizabeth Magaly D' Uniam Paredes** contra **Asociación Cultural Óscar Avilés** por infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado:

- Informó a la denunciante que aún no había determinado el inicio del curso de ballet para febrero de 2022 y que recién le informarían el 8 de ese mes, pese a que otras madres de familia le indicaron que si le indicaron que habría clases y comenzaría en dicha fecha; y,
- retiró a su menor hija del salón de clases por una supuesta agresión a una alumna, cuando ello no era cierto.

QUINTO: Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Elizabeth Magaly D' Uniam Paredes** contra **Asociación Cultural Óscar Avilés** por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado habría ignorado a la menor hija de la denunciante dentro de las clases al no contar con su participación para la exhibición de los ejercicios.

SEXTO: Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Elizabeth Magaly D' Uniam Paredes** contra **Asociación Cultural Óscar Avilés** por infracción al artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado no cumplió con entregar a la denunciante el Libro de Reclamaciones físico cuando esta lo solicitó el 10 de febrero de 2022.

SÉTIMO: Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Elizabeth Magaly D' Uniam Paredes** contra **Asociación Cultural Óscar Avilés** por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado solicitó la devolución de la hoja de reclamación interpuesta por la denunciante para poder anularla.

OCTAVO: Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Elizabeth Magaly D' Uniam Paredes** contra **Asociación Cultural Óscar Avilés** por infracción al literal b) numeral 56.1 del artículo 56 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado requirió un pago adicional a la denunciante para que su menor hija recupere sus clases, pese a que dicho pago adicional no fue mencionado ni pactado de manera previa a la contratación del servicio y a que había realizado el pago total de dichas clases.

NOVENO: Se recomienda **IMPONER** a **Asociación Cultural Óscar Avilés** una multa de 13,07 UIT y una sanción de AMONESTACIÓN, conforme el siguiente detalle”:

#	HECHO INFRACTOR	MULTAS
1	Respecto de que Asociación Cultural informó a la denunciante que aún no había determinado el inicio de ese mes, pese a que, a otras madres de familia le indicaron que si habría clases y comenzaría en dicha fecha; y, retiró a su menor hija del salón de clases por una supuesta agresión a una alumna, cuando ello no era cierto.	8,86 UIT
2	Respecto de que Asociación Cultural no cumplió con entregar a la denunciante el Libro de Reclamaciones físico cuando esta lo solicitó el 10 de febrero de 2022.	1,00 UIT



3	Respecto de que Asociación Cultural solicitó la devolución de la hoja de reclamación interpuesta por la denunciante para poder anularla.	AMONESTACIÓN
4	(Respecto de que Asociación Cultural requirió un pago adicional a la denunciante para que su menor hija recupere sus clases, pese a que dicho pago adicional no fue mencionado ni pactado de manera previa a la contratación del servicio y a que había realizado el pago total de dichas clases	3,21 UIT
MULTA TOTAL		13,07 UIT

7. Mediante escrito del 6 de octubre de 2022, la señora D' Uniam presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción.
8. Mediante escrito del 14 de octubre de 2022, Asociación Cultural presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción.

CUESTIONES PREVIAS

Sobre la calificación de las presuntas conductas infractoras

9. Conforme fuera señalado en el numeral 2 de la presente Resolución, le fueron imputados-entre otros-los siguientes cargos a Asociación Cultural:

(i) Los artículos 18, 19 y 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- Habría indicado a la denunciante que su menor hija debía llevar clases de ballet individuales, pese a que se desenvolvía adecuadamente en las clases grupales;
- habría indicado a la madre de la menor que su hija requería de un "Shadow" para llevar las clases de ballet, pese a que ello no era necesario;
- habría informado a la denunciante que aún no había determinado el inicio de ese mes, pese a que, a otras madres de familia le indicaron que si habría clases y comenzaría en dicha fecha;
- habría ignorado a la menor hija de la denunciante dentro de las clases al no contar con su participación para la exhibición de los ejercicios;
- habría retirado a su menor hija del salón de clases por una supuesta agresión a una alumna, cuando ello no era cierto."

10. Sobre el particular, se verifica que los hechos denunciados fueron imputados con presuntas infracciones a los artículos 18, 19 y 38 del Código.
11. Al respecto, el artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe³. Asimismo, 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.⁴

³ 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 (...).

⁴ 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.

12. De otro lado, el artículo 38 del Código establece expresamente la prohibición de discriminar a los consumidores por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole; indicando que se encuentra prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. Asimismo, se precisa que el trato diferenciado debe obedecer a causas objetivas y razonables.⁵
13. En dicha línea, del análisis de los presentes hechos imputados en concordancia con los escritos de denuncia, se verifica que los mismos se encuentran referidos a la presunta comisión de tratos discriminatorios por parte de Asociación Cultural.
14. En ese sentido, corresponde **precisar** los presentes hechos imputados como presuntas infracciones al artículo 38 del Código, dejando de lado su análisis bajo los artículos 18 y 19 del Código y, conforme el siguiente sentido:

“

(i) Al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- *Habría indicado a la denunciante que su menor hija debía llevar clases de ballet individuales, pese a que se desarrollaba adecuadamente en las clases grupales;*
- *habría indicado a la madre de la menor que su hija requería de un “Shadow” para llevar las clases de ballet, pese a que ello no era necesario;*
- *habría informado a la denunciante que aún no había determinado el inicio de ese mes, pese a que, a otras madres de familia le indicaron que si habría clases y comenzaría en dicha fecha;*
- *habría ignorado a la menor hija de la denunciante dentro de las clases al no contar con su participación para la exhibición de los ejercicios;*
- *habría retirado a su menor hija del salón de clases por una supuesta agresión a una alumna, cuando ello no era cierto.”*

15. Cabe señalar que, la presente precisión no vulnera el derecho de defensa ni deja en estado de indefensión a Asociación Cultural, en tanto presentó descargos respecto de los hechos imputados.

Sobre la imputación de cargos

16. Conforme lo señalado en el numeral 13 de la presente Resolución, le fueron imputados-entre otros-los siguientes cargos a Asociación Cultural:

“

(i) Al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- *Habría indicado a la denunciante que su menor hija debía llevar clases de ballet individuales, pese a que se desarrollaba adecuadamente en las clases grupales;*
- *habría indicado a la madre de la menor que su hija requería de un “Shadow” para llevar las clases de ballet, pese a que ello no era necesario; (...)*

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Art. 38.- Prohibición de discriminación de consumidores

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

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

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

17. Sobre el particular, de la revisión de ambos hechos imputados, se verifica que los mismos se encuentran referidos a una sola conducta infractora, ya que la denunciante manifestó que Asociación Cultural le indicó que su menor hija no podía llevar clases de ballet grupales, por lo que requería llevar clases individuales o, caso contrario, llevar a un “Shadow” para que la acompañara a las clases grupales, aun cuando ello no sería necesario.
18. En ese sentido, corresponde **precisar** los hechos imputados como una sola presunta infracción al artículo 38 del Código, conforme lo siguiente:

“

(i) Al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- Habría indicado a la denunciante que su menor hija debía llevar clases de ballet individuales o, caso contrario, debería acudir a las clases grupales en compañía de un “Shadow”, pese a que ello no era necesario.”

19. Cabe señalar que la presente precisión no vulnera el derecho de defensa ni deja en estado de indefensión a Asociación Cultural, en tanto presentó descargos respecto de los hechos imputados.

ANÁLISIS

Sobre el trato diferenciado injustificado

20. El artículo 2 inciso 2 de la Constitución Política del Perú establece lo siguiente:

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

21. El derecho a la igualdad presenta una doble dimensión: de un lado como principio rector del ordenamiento jurídico; y de otro lado, como un derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona el derecho a ser tratado con igualdad ante la ley y de no ser objeto de forma alguna de discriminación⁶.
22. Específicamente, el literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código⁷ reconoce el derecho de los consumidores a ser tratados justa y equitativamente en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
23. En la práctica los derechos antes citados se resumen en la obligación de los proveedores de dispensar un trato equitativo brindando sus servicios o productos sin

⁶ EGUIGUREN PRAELI, Francisco, Principio de Igualdad y Derecho a la No Discriminación, En: Ius et Veritas 15, p. 63.

⁷ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Art. 1.- Derechos de los consumidores

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

(...)

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

exclusiones o selección de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de sus prestaciones.

24. Por su parte, el artículo 38 del Código establece expresamente la prohibición de discriminar a los consumidores por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole; indicando que se encuentra prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. Asimismo, se precisa que el trato diferenciado debe obedecer a causas objetivas y razonables.
25. En ese sentido, la Comisión se encuentra facultada para velar y promover el respeto de los derechos de los ciudadanos como consumidores, así como promover el cumplimiento de la obligación de los proveedores de no seleccionar de manera injustificada a la clientela.

Aplicación al caso concreto

- (i) **Respecto de que Asociación Cultural habría indicado a la denunciante que su menor hija debía llevar clases de ballet individuales o, caso contrario, debería acudir a las clases grupales en compañía de un "Shadow", pese a que ello no era necesario**

26. En su denuncia, la señora D'Uniam manifestó que:

- (i) El 29 de diciembre de 2021 efectuó el pago de S/ 180,00 a la cuenta de Asociación Cultural y matriculó a su menor hija de cuatro (4) años a clases de ballet, indicándoles con anticipación que su menor hija tenía síndrome de down. Ante ello, la denunciada le indicó que no había inconveniente alguno con la condición de su menor hija, ya que tenían experiencia pasada con otros niños.
- (ii) En tanto ella y su menor hija se contagiaron de Covid-19 el 8 de enero de 2022, esta última tuvo su primera clase de ballet el 27 de enero de 2022.
- (iii) El 02 de febrero de 2022, luego de la segunda clase de su menor hija, recibió el llamado de la Directora de la Asociación Cultural, quién le indicó que tomando en cuenta el desempeño de su hija en clase era mejor que hiciera clases individuales, separada del resto de niñas, debiendo pagar un costo que era cuatro (4) veces mayor al correspondiente a las clases grupales.
- (iv) Se negó a aceptar la recomendación de la denunciada y solicitó la devolución del monto pagado ya que estaban excluyendo a su menor hija. En consecuencia, recibió una nueva llamada de la Directora de Asociación Cultural, quién le indicó que no existía situación de discriminación y que permitirían que continuara las clases grupales, siempre y cuando lleve un "Shadow"⁸ (Maestra Sombra) a fin de que la apoye en clases, demostrando otra evidencia de discriminación pues su menor hija es autónoma e independiente para bailar y seguir indicaciones.

27. En sus descargos, Asociación Cultural manifestó que:

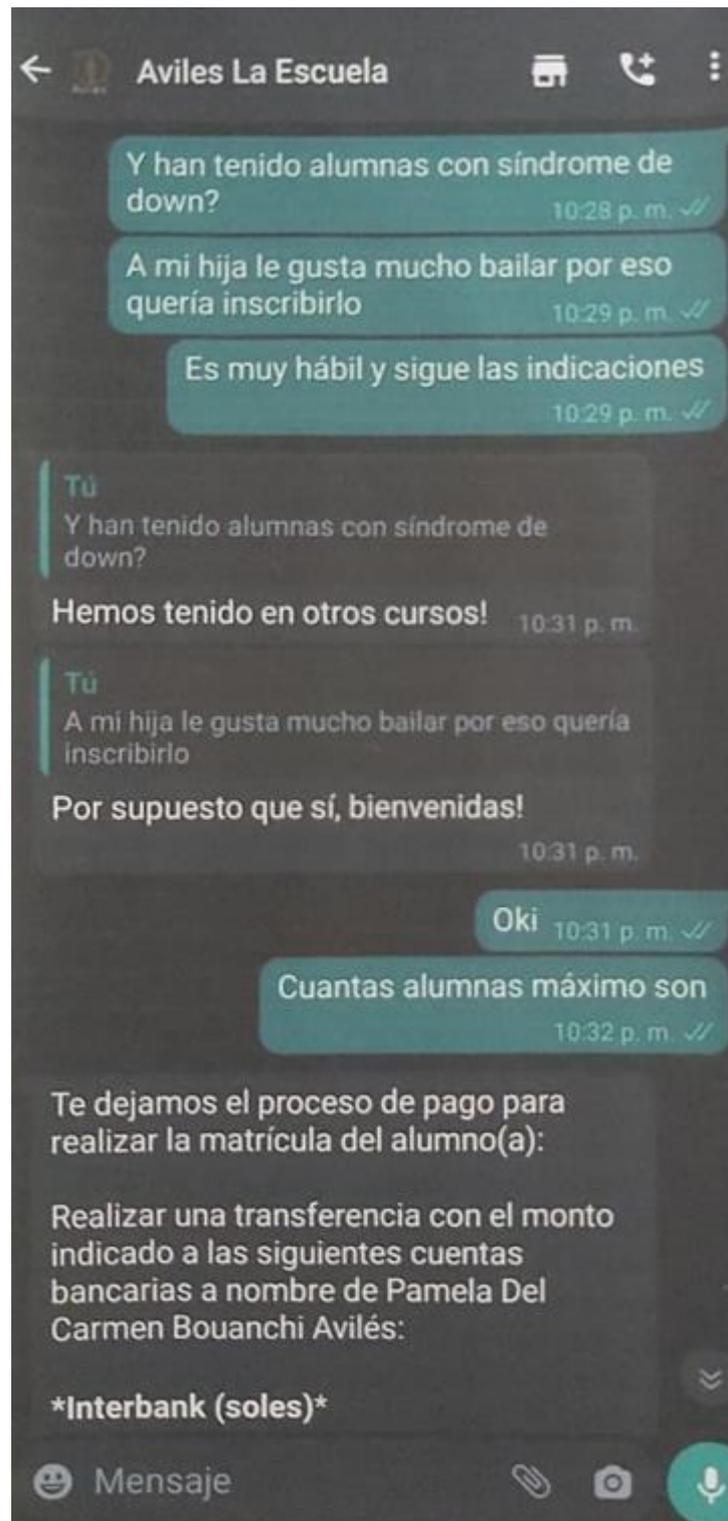
- (i) El 16 de diciembre de 2021, la denunciante solicitó información sobre el curso de Baby Ballet para su menor hija, indicándoles en todo momento que tenía

⁸ Persona de apoyo para la asistencia exclusiva del estudiante con discapacidad incluida en el aula regular que, mediante pautas y acompañamiento individualizado, se encargará de cuidar que el proceso de inclusión es de calidad. Apoya en la adecuación del currículo, así como en la elaboración de recursos adoptados. (http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2021/03/R-NEE_2021.pdf)



- síndrome de down y que la menor obedecía las indicaciones. En ese sentido, la denunciada señaló que le fue propuesto a la denunciante que su menor hija tuviera un proceso de adaptación a su ritmo con las otras niñas y su profesora, siendo esto aceptado por la señora D' Uniam, por lo que, matriculó a su hija el 29 de diciembre de 2021.
- (ii) La menor asistió a clases los días 27 de enero y 1 de febrero de 2022. En esa línea, indicó que en la primera clase la niña no aceptaba nada, lloraba sin parar, por lo que fue encargada a su madre para que la tranquilizara, quién ingresó posteriormente con la menor a las clases de ballet, interrumpiendo el normal funcionamiento del curso. En vista de lo sucedido, la profesora de Baby Ballet les informó que existía una situación riesgosa debido al comportamiento de la niña. En atención a lo señalado, procedieron a recomendarle a la señora D' Uniam que su hija tomara clases personalizadas, recibiendo el rechazo de la denunciante, por lo que procedieron a ofrecer como alternativa que la menor asistiera a clases grupales acompañada de un "Shadow"; sin embargo, nuevamente fue rechazado por la denunciante.
28. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo en tanto quedó acreditado que el trato diferenciado brindado a la menor hija de la denunciante respondió a una casa justificada.
29. Por su parte, la señora D' Uniam señaló en sus observaciones al Informe Final de Instrucción que la recomendación de la Secretaría Técnica no fue adecuada, en tanto no tomó en consideración que los niños menores de edad son inquietos y tampoco tomó en consideración el Informe emitido por la psicóloga.
30. A efectos de dilucidar el presente extremo, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- a) **Conversación de WhatsApp sostenida entre la denunciante y Asociación Cultural el 16 de diciembre de 2021 a la inscripción de la menor en el taller de Baby Ballet. Se verifica que la denunciante consultó si es que habían tenido alumnos con síndrome de down anteriormente, recalcando que su hija era muy hábil y seguía las indicaciones. Ante ello, la denunciada le informó que ya habían tenido niños con dicha condición en otros cursos y que eran bienvenidas a formar parte del taller de Baby Ballet.⁹**

⁹ Fojas 34 y 185 del expediente.



- b) Constancia de transferencia de S/ 180,00 desde la cuenta de la denunciante a la cuenta de la Asociación Cultural por concepto de la matrícula de su menor hija en las clases de Baby Ballet.¹⁰

¹⁰ Fojas 03 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 212-2022/CC2



Constancia de transferencia

Código de operación: 0829601

Fecha: 29 Dic 2021 Hora: 02:52 PM

Cuenta cargo: Ahorro Sueldo Soles
200 3073413171

Cuenta destino: Asociacion Cultural
Oscar Aviles
898 3003812590

Moneda y monto: **S/ 180.00**

- c) Carta del 1 de febrero de 2022 remitida por la profesora de Baby Ballet de la menor hija de la denunciante, Naomi Aparcana, a Asociación Cultural. En la misma señaló que durante las clases del 27 de enero y 1 de febrero de 2022 la menor no siguió sus indicaciones y no mostró mayor interés en la clase. Asimismo, indicó que es una situación riesgosa para el resto de las alumnas que la niña esté corriendo por el salón con su mamá detrás de ella. En atención de ello, sugirió que la menor y ella tengan unas clases individualizadas a fin de conocerse y tomar confianza.¹¹

Señores
AVILÉS LA ESCUELA
Presente

Atención: Srta. Pamela Bouanchi Avilés – Directora

Estimada Pamela:

Me dirijo a ti a fin de hacer de tu conocimiento que en estas primeras dos clases de la alumna Isabella Pardo, en el curso de Baby Ballet, llevadas a cabo el jueves 27 de enero y el martes 1 de febrero, la pequeña no ha seguido mis indicaciones y no ha mostrado mayor interés por la clase misma sino por jugar con las otras niñas.

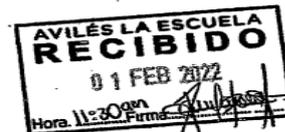
Asimismo, considero que es una situación riesgosa que esté corriendo en el salón de lado a lado, y su mamá vaya detrás de ella. Podría caerse e inclusive chocar con alguna niña y caerse las dos.

Por este motivo, sugiero que la niña y yo tengamos un espacio solas; es decir, darle unas cuantas clases individualizadas que nos servirían a ambas para conocernos, para tomar confianza y para que Isabella procese que debe seguir mis indicaciones en clase.

Agradezco tu atención y quedo a la espera de lo que me respondas.

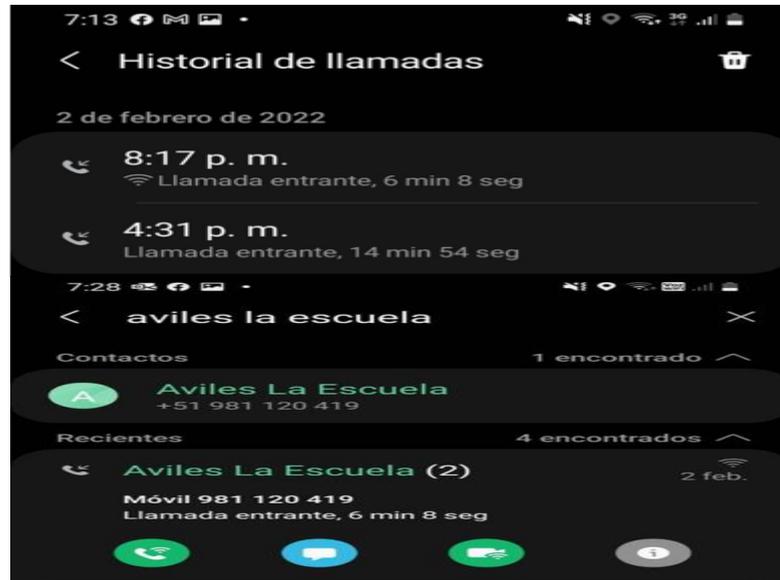
Atentamente,

NAOMI CRISTAL APARCANA OJEDA
DNI 71372003
Profesora de Baby Ballet
Avilés La Escuela

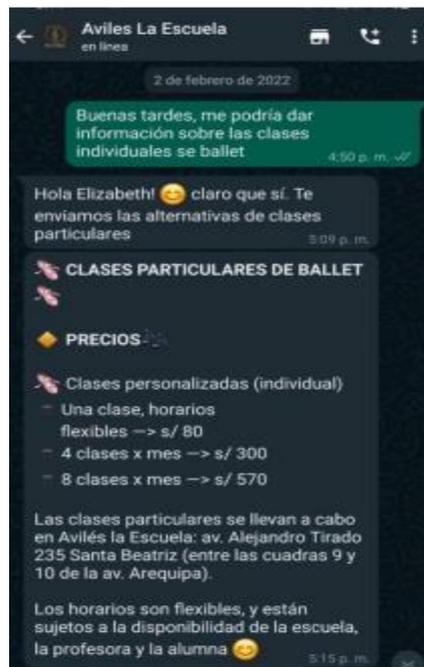


¹¹ Fojas 194 del expediente.

- d) Llamadas sostenidas el 2 de febrero de 2022 entre la denunciante y la Directora de Asociación Cultural. En las mismas, esta última habría recomendado que la menor llevara clases personalizadas o, en su defecto, sea acompañada con un “Shadow”.¹²



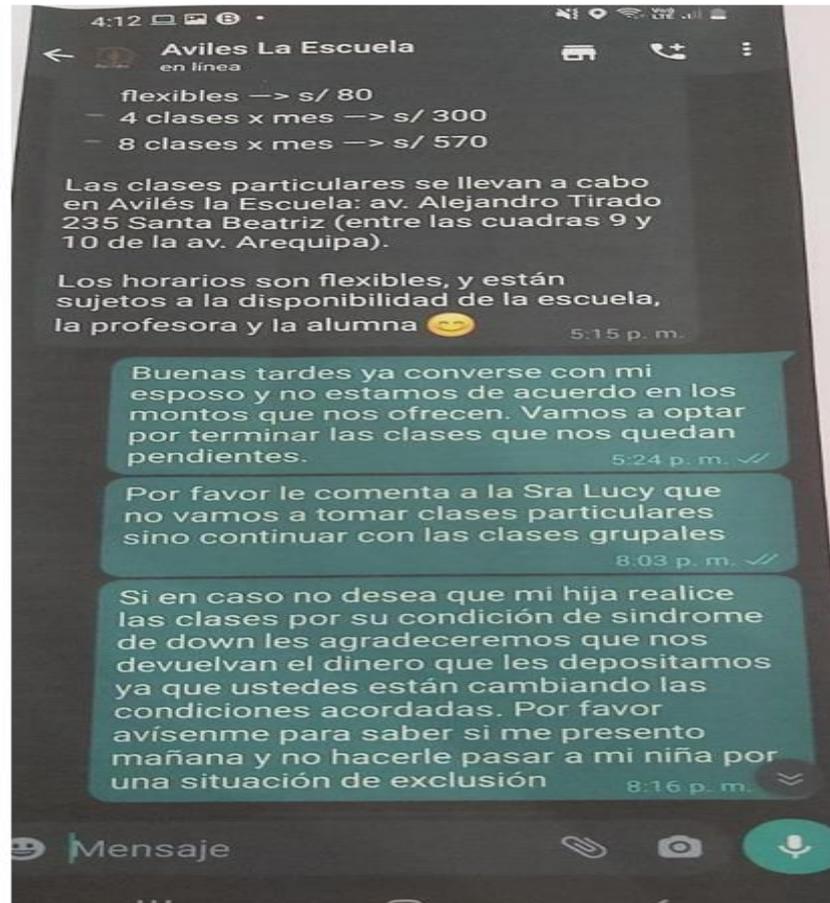
- e) Conversación de WhatsApp sostenida entre la denunciante y Asociación Cultural el 2 de febrero de 2022, en la cual la señora D' Uniam solicitó información sobre las clases individuales.¹³



¹² Fojas 29 y 30 del expediente.

¹³ Fojas 04 del expediente.

- f) **Conversación de WhatsApp sostenida entre la denunciante y Asociación Cultural el 2 de febrero de 2022, en la cual la señora D' Uniam comunicó a la denunciada que no deseaban que su menor hija tomara clases particulares, señalando que si no deseaban que su hija realice las clases por su condición de síndrome de down les devuelvan el dinero, pues estaban cambiando las condiciones inicialmente contratadas.¹⁴**



- g) **Constancia de atención psicológica de la menor hija de la señora D' Uniam emitida por la psicóloga Milagros Rubio de fecha febrero 2022. En dicho documento se dejó constancia que la menor lleva asesoría y acompañamiento desde junio de 2020, logrando el seguimiento de indicaciones, desarrollo de su independencia, obediencia y contención emocional, nivelar su frustración y mejorar la comprensión y lenguaje.¹⁵**

¹⁴ Fojas 34 del expediente.

¹⁵ Fojas 36 del expediente.



Constancia de Atención

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres: Isabella Mia Pardo D'Uniam
Sexo: Femenino
Fecha de Nacimiento: 12 de julio de 2017
Edad: 4 años, 7 meses
Escolaridad: Inicial 3 años
Fecha: Febrero 2022

A través de la presente, deseo dejar constancia de que los padres de **Isabella Mia Pardo D'Uniam**, llevan asesoría y acompañamiento psicológico desde junio del 2020, cabe mencionar que Isabella en el año 2020 tuvo que dejar sus terapias presenciales por la pandemia a nivel mundial, lo cual origino un cambio en ella y en todas las personas que vivimos esta época, por lo cual el padre de Isabella el Sr, Arturo Pardo me contacto por las redes sociales comunicándome que deseaba continuar el acompañamiento a su niña con el diagnostico de Síndrome de Down, a lo cual respondí de manera inmediata, iniciándose este proceso de acompañamiento en junio del 2020, vía zoom ya que estábamos en plena pandemia, así se comprometieron ambos padres a seguir las indicaciones para poder trabajar con Isabella desde casa, por lo que se realizaban una o dos sesiones semanales con los padres de Isabella para trabajar diferentes puntos con la niña, uno de ellos la conducta por lo que se inició el proceso de modificación de conducta, orientando a los padres con diferentes estrategias y recursos para que puedan modificar la conducta de Isabela, lo cual se trabajó de la manera constante, y se vieron los resultados, los padres de Isabella aplicaban las recomendaciones semanales que se les brindaba y cumplían con las tareas que se le proponían. Cabe mencionar también que ante cualquier logro los padres enviaban fotos y videos evidenciando el avance de Isabella, por lo que así de manera constante se lograron muchos avances positivos con ella, tanto

así que ya estaba preparada para hacer su educación inicial inclusiva aun virtual el 2021.

Cabe mencionar también que durante este proceso de acompañamiento a los padres observe el gran interés y compromiso por parte de ellos por el avance de su niña así ellos conocieron mucho más a su niña y pudieron manejar mejor sus conductas y apoyarla en su aprendizaje, resaltando que Isabella es una niña intrépida, juguetona, cariñosa y muy hábil para su edad, responde positivamente a los objetivos de trabajo, y en ningún momento se observó en ella conductas de agresividad, rebeldía o violentas, ya que como cualquier niño puede presentar diversas conductas y solo teniendo el manejo se corrigen de manera adecuada.

Isabella logro durante este proceso:

- Seguimiento de indicaciones
- Desarrollo de su independencia
- Obediencia y contención emocional
- Nivelar sus niveles de frustración
- Mejorar la comprensión y lenguaje (aun en proceso)

Atte.

Lic. MILAGROS RUBIO

PSICÓLOGA
CPsP 25573

h) Informe psicológico de la menor hija de la denunciante, emitido por la psicóloga Milagros Rubia en febrero de 2022. En el mismo se concluyó que la menor seguía instrucciones verbales y órdenes simples como dame, toma,



dale, lleva y otras; no obstante, aún no desarrolla el lenguaje oral pero realiza sonidos, responde antes el “no” y “si”. Asimismo, se verificó que aún está en evolución el desarrollo integral de su motricidad gruesa, logrando el control de su cuerpo para realizar actividades de su agrado como bailar y correr. Finalmente, se dejó constancia que la menor demuestra alegría y entusiasmo en la interacción con sus pares, ya que le gusta participar de actividades en grupo, no evidenciando conductas bruscas o violentas.¹⁶

INFORME PSICOLÓGICO

I.- DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos:	Isabella Mia Pardo D'Uniam
Fecha de Nacimiento	12 de julio 2017
Edad:	4 años 7 meses
Instrucción:	Inicial de 3 años
Evaluadora:	Lic. Milagros Rubio
Procedimientos:	Observación de Conducta Test de Desarrollo Psicomotor TEPSI
Fecha:	Hora de juego diagnóstico Febrero 2022

II.- MOTIVO DE CONSULTA

Los padres de Isabella solicitan la evaluación para tener una mejor visión sobre su desarrollo integral.

III.- OBSERVACIÓN DE CONDUCTA

Isabella se presentó a la evaluación acompañada de sus padres, con un arreglo personal adecuado para su edad, durante el proceso de evaluación y el tiempo que permaneció en el ambiente, se mostró colaboradora, por momentos pierde la atención ante la tarea encomendada por lo que se le induce a continuar con las indicaciones que se le dan, repitiendo dos veces o más la misma, estableciendo contacto visual a lo que ella responde y realiza la actividad, se le solicitó a la madre que participe cuando la evaluadora se lo solicite y así se realizó a lo cual Isabella responde de manera adecuada, se mantiene realizando trabajo en mesa cuando el estímulo que se le presenta es llamativo para ella, por lo que se aprovechó esos momentos para interactuar con ella a lo cual respondió de manera favorable. Cabe mencionar que Isabella tienen el diagnóstico de síndrome de Down y aún no desarrolla lenguaje oral, pero sí el comprensivo ya que responde ante indicaciones cortas y claras.

IV.- RESULTADOS OBTENIDOS

- En el subtest de coordinación Isabella responde de la siguiente manera: Logra coordinar movimientos finos como introducir cuentas en una botella, coger piezas pequeñas, guiar objetos en mesa, armar y desarmar cubos o juguetes de encajes, aun le cuesta destapar botellas, así como realizar movimientos más finos como la posición pinza ya que esta en evolución favorable.
- En el subtest de Lenguaje Isabella logra seguir instrucciones verbales y ordenes simples, como dame, toma, dale, lleva y otras, reconoce objetos familiares de su medio ambiente, así como animales y reconoce los sonidos onomatopéyicos, las

¹⁶ Fojas 37 del expediente.



frutas identifica para que son, reconoce colores básicos como azul, amarillo, rojo y verde, identifica también las partes de su cuerpo en ella y en los demás, aun no desarrolla lenguaje oral pero realiza algunos sonidos y responde ante el "no" y "sí" para cuando realiza alguna actividad.

- En el subtest de motricidad se puede mencionar que una de sus características es la hipotonía general por lo que aún está en evolución el desarrollo integral de su motricidad gruesa Isabella logra la caminata independiente, así como el control de su cuerpo para realizar actividades de su agrado como bailar y correr, aún está en evolución el equilibrio, por lo que logra actividades como saltar y mantenerse en un pie con ayuda, lanza la pelota con ambas manos hacia la dirección que se le indica, aun no se define su lateralidad.

- En el aspecto emocional Isabella ha demostrado adaptarse a las situaciones nuevas como el proceso de evaluación con un agente nuevo para ella, respondiendo de manera satisfactoria, ella demuestra ser una niña intrépida, juguetona, que le gusta explorar ya que se muestra independiente, para diversas actividades, así también es afectuosa, aun en ocasiones se frustra cuando no logra algo y solicita la ayuda, pero señalando o con gestos en su rostro. En la interacción con sus pares demuestra mucho entusiasmo y alegría, ya que le gusta participar de actividades en grupo, imita a sus compañeros y sigue las indicaciones al docente, se distrae por los elementos del aula nuevos para ella, pero, si se le llama la atención para que continúe trabajando lo hace, demuestra una adecuada interacción con otros niños, sin evidenciar conductas bruscas o violentas con ellos más bien una adecuada aceptación y participación.

Con respecto a las relaciones familiares Isabella demostró afecto y cariño con ambos padres, sigue las indicaciones a la madre cuando se le da con mayor firmeza, ante una conducta inadecuada los padres llaman la atención a lo que ella responde con obediencia.

IV.- RECOMENDACIONES

- Se recomienda que Isabella continúe con sus terapias de motricidad y lenguaje de manera individual.
- Se recomienda que Isabella continúe con su educación inclusiva ya que ella aprende a través de la imitación y el estar con niños de su edad es favorable para ella.
- Continuar con el reforzamiento en casa de su lenguaje y conducta ya que esta en evolución favorable.
- Los padres continuar con la orientación psicológica para seguir trabajando su aprendizaje y conducta.

Surco, febrero 2022

Milagros Rubio Chumpitaz
PSICÓLOGA
Especialista en Funcionamiento
y Lenguaje
C.Ps.P. 25273

- i) **Capturas de pantalla de las videograbaciones (sin fecha) proporcionadas por la denunciante. En las mismas se evidencia el desenvolvimiento de la menor en las clases de ballet. De acuerdo con lo manifestado por la denunciante ello correspondería a las clases del 27 de enero (primera clase) y 1 de febrero de 2022 (segunda clase).**¹⁷

Secuencia en la que se evidencia a la menor empujando a una de sus compañeras, mientras se disponían a realizar un ejercicio¹⁸.

¹⁷ Fojas 52 del expediente.

¹⁸ En atención a la confidencialidad de lo datos personales de las menores que participan en el video, se ha procedido a cubrir sus rostros, incluyendo el rostro de la menor hija de la denunciante.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 212-2022/CC2





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 212-2022/CC2





Secuencia en la cual se evidencia a la profesora de Baby Ballet intentando que la menor realizara el ejercicio con ella; sin embargo, esta última no acata las instrucciones de la profesora¹⁹.

¹⁹ En atención a la confidencialidad de los datos personales de las menores que participan en el video, se ha procedido a cubrir sus rostros, incluyendo el rostro de la menor hija de la denunciante.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 212-2022/CC2



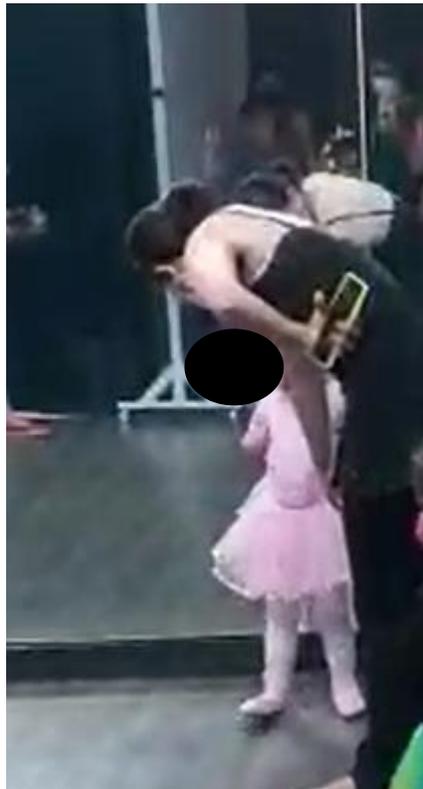


PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 212-2022/CC2





Secuencia en la que se evidencia a la menor empujando a una compañera en medio de un ejercicio²⁰.

²⁰ En atención a la confidencialidad de los datos personales de las menores que participan en el video, se ha procedido a cubrir sus rostros, incluyendo el rostro de la menor hija de la denunciante.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 212-2022/CC2



- j) Capturas de pantalla de videograbaciones proporcionadas por Asociación Cultural, en las cuales se evidencia el desempeño de la menor en las clases de Baby Ballet.²¹

Secuencia en la que se evidencia a la menor empujando a una compañera provocando que esta se caiga al suelo.



²¹ Fojas 374 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 212-2022/CC2



Secuencia en la que se evidencia a la señora D' Uniam intentado que su menor hija siga los ejercicios de la clase de Baby Ballet; sin embargo, esta no sigue sus indicaciones





31. Del análisis de los medios probatorios se verifica que la señora D' Uniam se comunicó con Asociación Cultural el 16 de diciembre de 2021 a fin de consultar sobre las clases de Baby Ballet para su menor hija, haciendo hincapié que ella tenía síndrome de down y consultando a la denunciado si tenían experiencia con niños de esa condición. Ante ello, se verifica que Asociación Cultural le indicó que sí tenían experiencia, por lo que la denunciante procedió a matricular a su hija el 29 de diciembre de 2021.
32. Asimismo, conforme a lo declarado por la denunciante, la menor asistió a las clases del 27 de enero y 1 de febrero de 2022; sin embargo, el 1 de febrero de 2022 la profesora de Baby Ballet cursó una carta a Asociación Cultural a fin de manifestarles que la menor no seguía sus indicaciones y que la presencia de la madre persiguiendo a su hija en las



clases podía ser riesgoso para el resto de las alumnas. En ese sentido, sugirió que la menor tomara clases personalizadas con la finalidad de que ganara confianza.

33. Es así como, el 2 de febrero de 2022, la Directora de Asociación Cultural trasladó lo sugerido por la profesora a la señora D'Uniam, quién rechazó dicha propuesta aduciendo que ello no fue informado desde un inicio y se estaba excluyendo a su hija por su condición de síndrome de down. En atención de ello, la denunciada ofreció como alternativa que su hija asistiera a clases grupales, pero en compañía de una maestra sombra que la guiara durante las sesiones, siendo rechazado nuevamente por la denunciante.
34. Ahora bien, del análisis de las videgrabaciones proporcionadas tanto por esta última como por Asociación Cultural se evidencia que la menor no seguía las indicaciones de la profesora de Baby Ballet ni de su madre para la realización de las actividades de las clases. Asimismo, se advierte que en tres (2) ocasiones, la menor empujó a sus compañeras.
35. En ese sentido, si bien la denunciante señaló en sus observaciones al Informe Final de Instrucción que su menor hija tuvo un comportamiento inquieto que es común en todo niño, cabe señalar que, conforme lo verificado en las grabaciones proporcionadas, la conducta evidenciada en su hija puso en peligro la integridad de las otras menores que atendían a las clases de ballet.
36. Al respecto, el numeral 8.2 del artículo 8 de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con discapacidad señala que es nulo todo acto discriminatorio por motivos de discapacidad que afecte los derechos de las personas. Asimismo, se considera como acto discriminatorio toda distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de uno o varios derechos, incluida la denegación de ajustes razonables.
37. Asimismo, el numeral 3.2 del artículo 3 del Reglamento de la referida Ley, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP señala que los ajustes razonables son las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas requeridas en un caso particular que, sin imponer una carga desproporcionada o indebida, sirven para garantizar a la persona con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con los demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.
38. Es así que, en aplicación de esta norma, un trato discriminatorio contra una persona con discapacidad puede presentarse mediante la distinción, exclusión o restricción que pretenda obstaculizar o dejar sin efecto sus derechos, incluyendo la denegación de ajustes razonables, esto es, aquellas adecuaciones que resultan necesarios y proporcionales para garantizar el goce o ejercicio de estos derechos.
39. Asimismo, cabe resaltar que el numeral 4 del artículo VI del Título Preliminar del Código señala que el Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza.

40. De esta manera, de una aplicación conjunta y compatible de estas normas, puede concluirse que, en el caso en concreto de las relaciones de consumo, los proveedores se encuentran obligados a implementar los ajustes razonables (además de los establecidos normativamente) para que aquellos consumidores que presente una discapacidad puedan acceder a sus productos o servicios, siempre que dichos ajustes no constituyan una carga desproporcionada o indebida.
41. En ese sentido, verificando que la menor tenía dificultad para seguir las clases de ballet grupales y, en tanto, se exponía a un posible riesgo al resto de menores que atendían a dicha clase, se acredita que Asociación Cultural implementó ajustes razonables a fin de que la menor hija de la señora D'Uniam pueda acceder a sus productos o servicios, no verificándose que el hecho de llevar clases particulares o un "Shadow" constituyan una carga desproporcionada o indebida.
42. De otro lado, si bien la señora D' Uniam señaló que la denunciada no le informó inicialmente que su hija necesitaba de clases particulares o la compañía de una profesora particular, se debe verificar que dicha indicación por parte de la denunciada, se dio a partir del desenvolvimiento de la menor en clase, motivo por el cual la Asociación Cultural procedió justificadamente a recomendar a la denunciante que su hija debía tomar clases particulares o, en su defecto, llevar una maestra particular, con la finalidad de que la niña atendiera las clases y no se ponga en peligro el bienestar del resto de menores.
43. Finalmente, si bien en sus descargos y observaciones al Informe Final de Instrucción la denunciante intentó demostrar las habilidades sociales y cognitivas de su hija a través de los informes psicológicos aportados como medios probatorios, cabe señalar que dicha documentación no desvirtúa las conductas de la menor en clase, que han sido verificadas en el presente caso.
44. En dicho sentido, ha quedado acreditado que el trato diferenciado brindado a la menor hija de la denunciante respondió a una casa justificada, por lo que corresponde declarar **infundado** el presente extremo por presunta infracción al artículo 38 del Código.
- (ii) Respecto de que Asociación Cultural habría informado a la denunciante que aún no había determinado el inicio de ese mes, pese a que, a otras madres de familia le indicaron que si habría clases y comenzaría en dicha fecha**
45. En su denuncia, la señora D' Uniam manifestó que el 6 de febrero de 2022 Asociación Cultural le informó que en el caso de su hija no estaba asegurado el inicio de clases del mes de febrero, inicialmente previsto para el 8 de febrero de 2022. Asimismo, le indicaron que el mismo 8 de febrero le avisarían sobre la situación del curso, una conducta que la denunciante consideró poco respetuosa y discriminatoria.
46. En atención de ello, procedió a solicitar a dos madres de familia que no habían inscrito a sus hijos en las clases de ballet que solicitaran información a la denunciada con la finalidad de constatar que efectivamente no había seguridad de iniciar el curso el 8 de febrero de 2022. Es así como, luego de que ambas solicitaran información, Asociación Cultural les informó que el curso iniciaba el 8 de febrero, demostrando que le habían mentado, ya que no preferían lidiar con su menor hija.
47. En sus descargos, Asociación Cultural señaló que el 7 de febrero de 2022 se le envió a la denunciante un comunicado vía WhatsApp manifestándole que aún no se había abierto el curso, pues tenían únicamente dos (2) niñas inscritas. Ante ello, la

denunciada indicó que se le pidió a la señora D' Uniam acercarse a la escuela para confirmar que el curso se hubiera abierto, pidiéndole por favor que, dadas las circunstancias de tantos alumnos contagiados por Covid-19 en el mes de enero y que deseaban recuperar sus clases en el mes de febrero, procedieran a pagar las clases restantes de dicho mes y así darle la vacante completa. Asimismo, Asociación Cultural manifestó que a todos los padres de alumnos que se enfermaron de Covid-19 se les informó que la recuperación estaba sujeta a la demanda y apertura del curso.

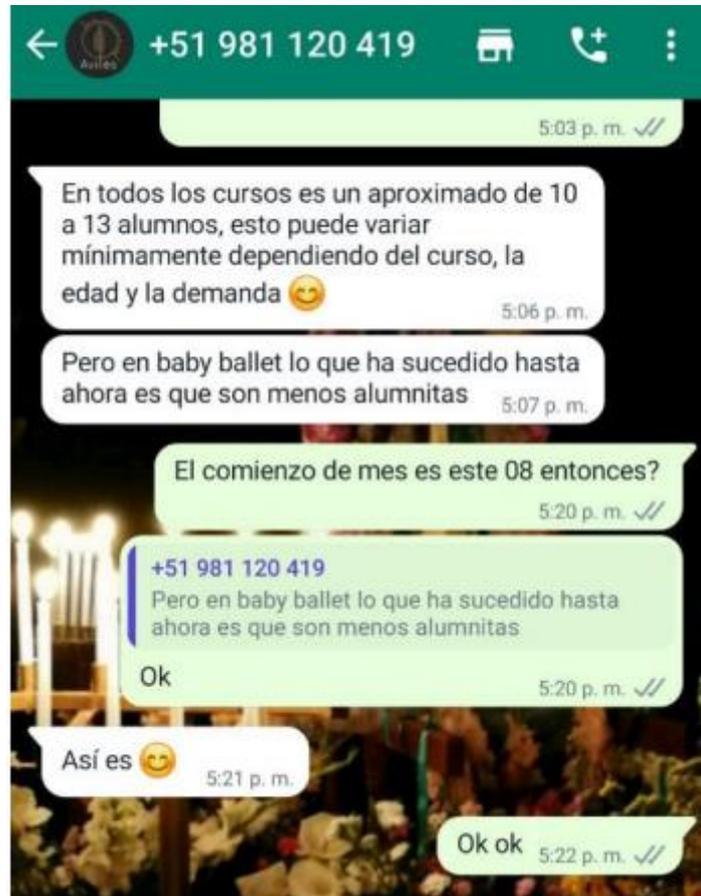
48. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo en tanto quedó acreditado el trato diferenciado brindado a la señora D'Uniam.
49. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, Asociación Cultural señaló que el trato diferenciado se encontraba justificado, en tanto la señora D' Uniam deseaba recuperar clases pendientes y las otras madres pidieron informes por un supuesto interés en matricular a sus hijas.
50. A efectos de dilucidar el presente extremo de la denuncia, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
 - a) **Conversación de WhatsApp sostenida entre la denunciante y Asociación Cultural el 6 de febrero de 2022. En la misma la denunciada le informa a la señora D' Uniam que a partir del 07 de febrero de 2022 iniciaba un nuevo mes de todas las clases que ofrecía la escuela, indicándole que en el caso de la recuperación de clases de su menor hija por enfermedad, ello se encontraba sujeto a la disponibilidad y a la apertura del curso de Baby Ballet.²² (el subrayado es nuestro)**



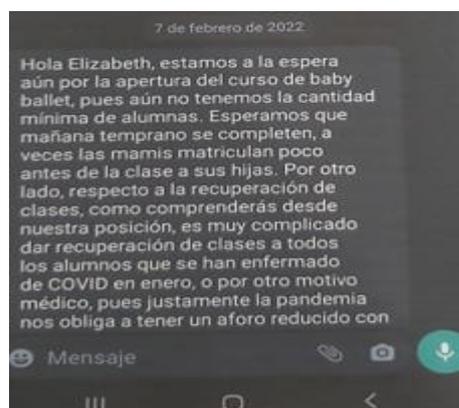
- b) **Conversación sostenida el 6 de febrero de 2022 entre una madre de familia cuya hija no se encontraba inscrita en la clase de Baby Ballet y la Asociación**

²² Fojas 32 del expediente.

Cultural. En la misma la madre consultó si las clases de Baby Ballet comenzaban el 8 de febrero de 2022, confirmando ello la denunciada.²³



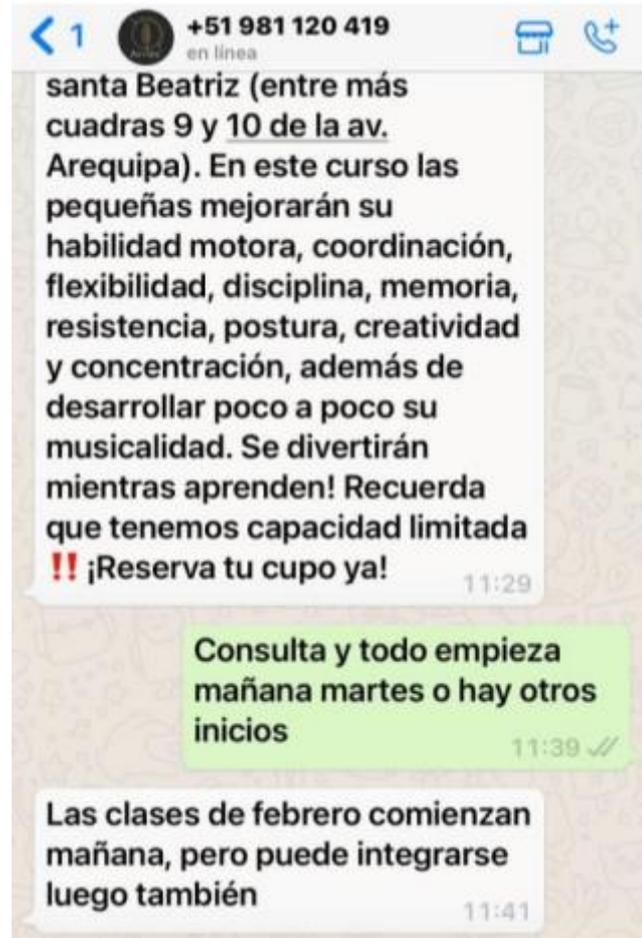
c) Conversación sostenida el 07 de febrero de 2022 entre la denunciante y Asociación Cultural, en la cual la denunciada le informó que aún se encontraban a la espera de apertura del curso de Baby Ballet, pues no tenían la cantidad mínima de alumnas.²⁴



²³ Fojas 06 del expediente.

²⁴ Fojas 33 del expediente.

- d) **Conversación sostenida el 07 de febrero de 2022 entre una madre de familia cuya hija no se encontraba inscrita en el curso de Baby Ballet y Asociación Cultural. En la misma, la madre consultó si todas las clases que impartía la denunciada comenzaban el 8 de febrero de 2022, siendo confirmado ello por esta última.**²⁵



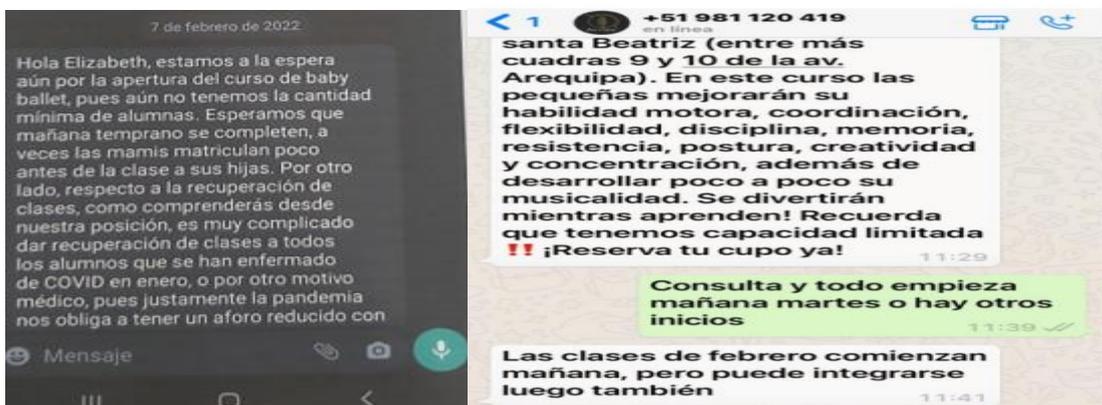
51. Del análisis de los medios probatorios se verifica que el 6 de febrero de 2022 Asociación Cultural le informó a la denunciante que las clases impartidas por la escuela durante el mes de febrero iniciarían el 7 de febrero de 2022. Asimismo, le informó que la menor podía recuperar las clases perdidas del mes de enero, siempre y cuando existiera disponibilidad y se aperture el curso de Baby Ballet. Finalmente, le indicaron que tendrían más certeza el mismo 8 de febrero de 2022, fecha en la que tentativamente iniciarían las clases.
52. En dicha línea, del análisis de lo expuesto en el párrafo precedente se desprende que la información brindada por la Asociación Cultural a la denunciante estaba orientada a indicar que aún no tenía certeza sobre la apertura del curso de Baby Ballet, señalando únicamente como fecha tentativa de inicio para el 8 de febrero de 2022. En ese sentido, no se verifica que Asociación Cultural haya garantizado a la señora D' Uniam que las clases iniciarían el 8 de febrero de 2022.

²⁵ Fojas 06 del expediente.

53. No obstante ello, se verifica que el mismo 6 de febrero de 2022, Asociación Cultural confirmó a una madre de familia que las clases de Baby Ballet iniciarían el 8 de febrero de 2022.
54. A continuación, se expondrán las conversaciones sostenidas por Asociación Cultural con la denunciante y la madre de familia en la misma fecha, evidenciándose la transmisión de información distinta:



55. De otro lado, se verifica que el 7 de febrero de 2022, Asociación Cultural informó a la denunciante que aún se encontraban a la espera de apertura del curso de Baby Ballet; no obstante, en esa misma fecha la denunciada le informó a una madre de familia que todas las clases impartidas por la escuela iniciaban el 8 de febrero de 2022. En ese sentido, se evidencia nuevamente que la denunciada proporcionó información distinta a la denunciada respecto de otras madres de familia, tal y como se evidencia a continuación:



56. Cabe señalar que, contrario a lo señalado por Asociación Cultural en sus descargos, en el presente caso no es cuestión controvertida si correspondía o no la recuperación de

clases de la menor hija de la denunciante, sino que brindó un trato diferenciado a esta última, en tanto se le indicó que aún se encontraba pendiente la apertura y disponibilidad del curso de Baby Ballet, cuando en la misma fecha a otras madres de familia se les aseguro que el curso estaría disponible a partir del 8 de febrero de 2022.

57. En ese sentido, del análisis de los medios probatorios valorados en la presente Resolución se advierte que la única causa por la cual la denunciado tomó dicha actitud era la condición de la menor, en tanto tenía dificultad para llevar las clases. En dicha línea, tal supuesto no podría amparar una conducta como la información inexacta brindada a la madre de familia, considerando además que, dicha conducta tiene incidencia que la menor quede excluida de las clases sin que se le advierta una justificación.
58. Si bien, Asociación Cultural señaló en sus observaciones al Informe Final de Instrucción que la información distinta brindada a la señora D'Uniam obedeció a que esta última solicitó recuperar las clases pendientes de su hija, mientras que las otras madres solicitaban informes para matricular a sus hijas, cabe señalar que dicho argumento no es suficiente para justificar el trato diferenciado, ya que tanto la señora D' Uniam como las otras madres buscaban conocer si el curso de Baby Ballet se encontraba abierto y la fecha en el cual iniciaría, información que no es afectada por la condición en la que se encontraba la denunciante.
59. En atención de ello, ha quedado acreditado el trato diferenciado brindado a la señora D'Uniam, no verificándose que el mismo se encontrara justificado.
60. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar **fundado** el presente extremo por infracción al artículo 38 del Código.

(iii) Respeto de que Asociación Cultural habría ignorado a la menor hija de la denunciante dentro de las clases al no contar con su participación para la exhibición de los ejercicios

61. En su denuncia, la señora D'Uniam manifestó que la profesora de Baby Ballet ignoraba a su menor hija dentro de las clases, ya que no la invitaba a participar como modelo para la exhibición de los ejercicios a realizar.
62. En sus descargos, Asociación Cultural señaló que realizaron todos los esfuerzos para cumplir con su compromiso contractual y, sobre todo, dando alternativas para el mejor desarrollo de su servicio. De otro lado, indicó que la denunciante solicitó a la profesora que pusiera de ejemplo a la menor; sin embargo, ello no correspondía, pues sería darle un trato diferente respecto de las demás alumnas.
63. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el presente extremo en tanto no quedó acreditado que la profesora habría ignorado a la menor al no contar con su participación en los ejercicios.
64. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la señora D' Uniam señaló que jamás se buscó que le brinden preferencias a mi menor hija, por el contrario, el hecho denunciado imputado se basa en que la Escuela ignoró a su menor hija por la condición que tenía, lo cual ha quedado acreditado.
65. Al respecto, debe señalarse que no constituye una obligación de la denunciada el hacer partícipe a un alumno en específico en las exhibiciones de las actividades que

desarrolle, puesto que ello, atiende a la libertad de la denunciada para determinar el desarrollo de sus propias clases. En ese sentido, la falta de participación de un alumno en la ejemplificación que realice el maestro no resulta por sí mismo un trato diferenciado.

66. Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, conforme lo evidenciado en el literal i) del numeral 30 de la presente Resolución, la profesora de Baby Ballet invitó a participar a la menor hija de la denunciante a participar de los ejercicios que se realizaban en clase, no siendo atendidas sus indicaciones por la niña.
67. En esa línea, contrario a lo alegado por la denunciante, se verifica que en el desenvolvimiento de las clases, el personal de la denunciada buscó la participación de la menor; sin embargo, no se advierte que esta hubiese mostrado interés en el desarrollo de ese curso.
68. Finalmente, si bien la denunciante reiteró en sus observaciones al Informe Final de Instrucción que su menor hija fue ignorada en las clases de ballet, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que en las clases de ballet fue ignorada.
69. En ese sentido, no acreditándose mediante medio probatorio alguno que la profesora habría ignorado a la menor al no contar con su participación en los ejercicios, corresponde declarar **infundado** el presente extremo por presunta infracción al artículo 38 el Código.

(iv) Respetto de que Asociación Cultural habría retirado a su menor hija del salón de clases por una supuesta agresión a una alumna, cuando ello no era cierto

70. En su denuncia, la señora D' Uniam manifestó que el 10 de febrero de 2022, llevó a su menor hija a clases y decidió esperar en la sala de la escuela, lugar apartado del salón de clases; sin embargo, pasada la mitad de clase, la señora Pamela Bouanchi-Presidenta de Asociación Cultural retiró a su menor hija de clase y la dejó en una escalera dónde pudo haberse lastimado, todo ello sin avisarle a la denunciante. Ante ello, esta última procedió a reclamarle, ante lo cual, la señora Bouanchi le indicó que la niña había sido retirada pues empujó a una niña, exagerando la situación y buscando justificar sus acciones.
71. En ese sentido, la denunciante señaló que el retiro de su hija del salón de clases constituyó un trato discriminatorio.
72. En sus descargos, Asociación Cultural manifestó que a los treinta (30) minutos de comenzada la clase del 10 de febrero de 2022, la niña empezó a dispersarse, correr por todo el salón, manipulando el equipo de sonido a tal punto de apagarlo, golpear los espejos y a empujar a las demás pequeñas. Es así como, en vista del comportamiento "incontrolable" de la menor, se procedió a actuar conforme se acordó con los padres de la menor; es decir, llevarla con su madre hasta que se calmara. No obstante, la madre de la menor reaccionó muy mal, gritando que estaban discriminando a su hija.
73. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo en tanto no quedó acreditado que el trato diferenciado brindado a la menor hija de la señora D'Uniam obedeció a una causa debidamente sustentada y proporcional.

74. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, Asociación Cultural señaló que, si bien es cierto no existe un video o una prueba de fecha 10 de febrero de 2022 en la que se evidencie el momento exacto en que la menor hija de la denunciante empuja a una compañera, si se verifican medios probatorios de dicha fecha en los que se ve a la niña dispersa, corriendo en el desarrollo de la clase, manipulando el equipo de música y empujando a otras niñas.
75. A efectos de dilucidar el presente extremo, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

a) Transcripción del extracto pertinente de la videograbación de fecha 10 de febrero de 2022 que fuera proporcionada por la denunciante.

“Sra. D’ Uniam: Tú no puedes discriminar a mi hija, estás discriminándola, claro que sí porque la acabas de sacar, la acabas de sacar y le has dado un sticker para que se vaya. No me has dicho señora la has sacado y le has dado un sticker. Podría haber bajado las escaleras y se pudo haber caído.”

b) Transcripción de extracto pertinente de grabación de audio del 10 de febrero de 2022 que fuera proporcionada por la denunciante.

“Presidenta de Asociación Cultural: Está empujando a las demás niñas.

Sra. D’ Uniam: Eso no es cierto.

Presidenta de Asociación Cultural: Las está empujando, ya se cayeron dos.

Sra. D’ Uniam: Eso no es violencia. No, no es violencia. El que mi hija empuje no significa que para tí, en tu pensamiento, eso sea violencia. Si conocieras más el síndrome de down, sabrías. “

c) Capturas de pantalla de las videograbaciones proporcionadas por la denunciante. En las mismas se evidencia el desenvolvimiento de la menor en las clases del 27 de enero (primera clase) y 1 de febrero de 2022 (segunda clase).

Secuencia en la que se evidencia a la menor empujando a una de sus compañeras, mientras se disponían a realizar un ejercicio²⁶.

²⁶ En atención a la confidencialidad de los datos personales de las menores que participan en el video, se ha procedido a cubrir sus rostros, incluyendo el rostro de la menor hija de la denunciante.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 212-2022/CC2





Secuencia en la que se evidencia a la menor empujando a una compañera en medio de un ejercicio.





- d) Capturas de pantalla de videograbaciones proporcionadas por Asociación Cultural, en las cuales se evidencia el desempeño de la menor en las clases de Baby Ballet.

Secuencia en la que se evidencia a la menor empujando a una compañera provocando que esta se caiga al suelo.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 212-2022/CC2





76. Del análisis de los medios probatorios se verifica que el día 10 de febrero de 2022, la Presidenta de Asociación Cultural retiró del salón de clases a la menor hija de la señora D'Uniam aduciendo que el comportamiento de la misma estaba "incontrolable" (sic), por lo que optó por llevarla con su madre a fin de que se calmara y se reintegrara posteriormente.
77. Asimismo, se verifica que fue reiterado a la denunciante que su hija había empujado a otras compañeras en esa clase, indicando ésta que ello no era violencia.
78. Sobre el particular, de las grabaciones de video proporcionadas tanto por la denunciante como por Asociación Cultural se evidencia fehacientemente que la menor empujó a sus compañeras en tres (3) ocasiones durante clases las clases del 27 de enero y 1 de febrero de 2022.
79. No obstante ello, si bien en sus observaciones al Informe Final de Instrucción, Asociación Cultural manifestó que obraban medios probatorios del 10 de febrero de 2022 que acreditaban que la niña empujaba a sus compañeras, del análisis de dichos medios probatorios no es posible concluir indubitadamente que en dicha fecha la menor haya puesto en peligro la integridad del resto de sus compañeras, teniendo ello como consecuencia directa el retiro de la menor a fin de salvaguardar la integridad del resto de alumnas.
80. En ese sentido, si bien se tuvieron en cuenta los antecedentes de la menor, a criterio de la Secretaría Técnica, al no verificarse la reiteración de la conducta de la menor en la fecha en específico, no se acredita sustento justificado para que la menor fuera retirada de clases.

81. Al respecto, a fin de analizar el presente caso se debe tomar en consideración el principio de interés superior del niño, el mismo que exige, como tal, considerar los hechos y la situación del menor afectado, eligiendo entre múltiples posibilidades interpretativas, la situación que más conviene a su cuidado, protección y seguridad.
82. En dicha línea, tratándose de una menor en el presente caso, cualquier acto de exclusión por parte del proveedor debe estar adecuadamente sustentado y ser proporcional al hecho verificado, de manera que no se afecte el desenvolvimiento del menor.
83. En ese sentido, en tanto no ha quedado acreditado que el trato diferenciado brindado a la menor hija de la señora D'Uniam obedeció a una causa debidamente sustentada y proporcional, corresponde declarar **fundado** el presente extremo por infracción del artículo 38 del Código.

Sobre el deber de entregar el libro de reclamaciones

84. El artículo 152 del Código²⁷ establece el derecho de los consumidores de poder exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados.
85. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando este le sea requerido.
86. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.
87. En su denuncia, la señora D'Uniam manifestó que el 10 de febrero de 2022 solicitó el Libro de Reclamaciones físico de Asociación Cultural; sin embargo, el personal de esta última se negó a entregarle el mencionado libro, aduciendo que lo tenía su abogado porque estaba respondiendo al reclamo anterior.
88. En sus descargos, Asociación Cultural indicó que su recepcionista informó a la denunciante que en ese momento no tenían el Libro de Reclamaciones físico, ya que su abogado lo tenía en su poder a fin de responder el reclamo formulado por la señora D'Uniam el 8 de febrero de 2022. Asimismo, señaló que le fue ofrecido a la denunciante regresar a poner su reclamo.
89. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo en tanto quedó acreditado la negativa de Asociación Cultural de entregar el Libro de Reclamaciones a la denunciante.
90. Asociación Cultural no presentó observaciones respecto del presente hecho imputado.

²⁷ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 152.- Entrega del libro de reclamaciones

Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando este le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

91. Sobre el particular, se tiene que la denunciada aceptó que la denunciante solicitó el Libro de Reclamaciones físico el 10 de febrero de 2022; sin embargo, este no fue entregado, en tanto el mismo obraba en poder de su abogado.
92. Al respecto, es responsabilidad de los proveedores poner a disposición de los consumidores el Libro de Reclamaciones en todo momento, a fin de que estos puedan consignar sus reclamos.
93. En dicha línea, si bien el libro no obraba en poder de la denunciada en tanto su abogado tenía el mismo en su poder, ello no califica como eximente de responsabilidad en el presente caso, pues Asociación Cultural debió poner a disposición el mismo ante el requerimiento de la denunciante.
94. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar **fundado** el presente extremo por infracción al artículo 152 del Código.

Sobre el deber de idoneidad

95. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe²⁸.
96. 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.²⁹ 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.
97. En su denuncia, la señora D' Uniam manifestó que el 08 de febrero de 2022 la Directora de Asociación Cultural la llamó telefónicamente y le solicitó que en la clase siguiente devuelva la copia del reclamo efectuado en el Libro de Reclamaciones Físico el 08 de febrero de 2022.
98. En sus descargos, Asociación Cultural señaló que se llegó a un acuerdo con la denunciante de que el reclamo efectuado el 8 de febrero de 2022 quedaba sin efecto e iba a devolver la copia de la hoja de reclamo.
99. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo en tanto quedó acreditado que Asociación Cultural solicitó a los denunciantes que le entregaran la copia de su reclamo a fin de anularlo.

²⁸ **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 (...).

²⁹ **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.

100. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, Asociación Cultural señaló que el derecho de la denunciante de contar con una constancia de su reclamo no fue vulnerado, en tanto dicha hoja nunca fue devuelta y obra en poder de la señora D' Uniam.
101. Al respecto, en el expediente obra una grabación de la llamada telefónica sostenida por la denunciante y su esposo con la Directora de Asociación Cultural, al final de esta se verificó el siguiente relato³⁰:

“Directora de Asociación Cultural: “Un favor, si vamos a dejar todo en cero, lleva el papel de la reclamación para poder anularlo y que quede en nada, ¿ya?”

Esposo de la Sra. D' Uniam: Sí, de acuerdo señora Luz.

Directora de Asociación Cultural: Gracias Arturo, te tomo la palabra, ya nos vemos.”

102. Del análisis de la grabación de llamada telefónica se acredita que la Directora de Asociación Cultural requirió a la denunciante que devolviera la copia de la hoja de reclamo interpuesto en su Libro de Reclamaciones Físico a fin de anularla.
103. Al respecto, el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece la obligación de los proveedores de entregar a la consumidores que interponen reclamos en su Libro de Reclamaciones una hoja autocopiativa a fin de dejar constancia de su reclamo.
104. En ese sentido, es un derecho de todo consumidor contar con una constancia de la interposición de su reclamo, lo cual en el caso concreto es la hoja de reclamación.
105. Sobre el particular, la denunciada contravino el mandato legal que dispone que los consumidores deben tener una copia de la hoja de reclamo a efectos de acreditar la existencia del mismo.
106. Si bien la denunciada buscó anular dicha hoja de reclamo a fin de conciliar con la consumidora y su esposo, ello no la faculta a disponer la entrega y anulación de la hoja de reclamo.
107. Finalmente, si bien Asociación Cultural señaló que en tanto la hoja de reclamación no fue devuelta no hubo vulneración alguna del derecho de la denunciante, cabe señalar que constituye infracción el solo hecho de que la denunciada haya requerido a la denunciante anular su hoja de reclamación, no siendo necesario para la configuración de la conducta infractora que la denunciante proceda a devolverla.
108. En ese sentido, en tanto ha quedado acreditado que Asociación Cultural solicitó a los denunciantes que le entregaran la copia de su reclamo a fin de anularlo, corresponde declarar **fundado** el presente extremo por infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

Sobre los métodos comerciales coercitivos

109. El literal b) del numeral 56.1 del artículo 56 del Código³¹ establece que, de manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los

³⁰ Fojas 374 del expediente.

³¹ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 56.- Métodos comerciales coercitivos

56.1. De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:

(...)



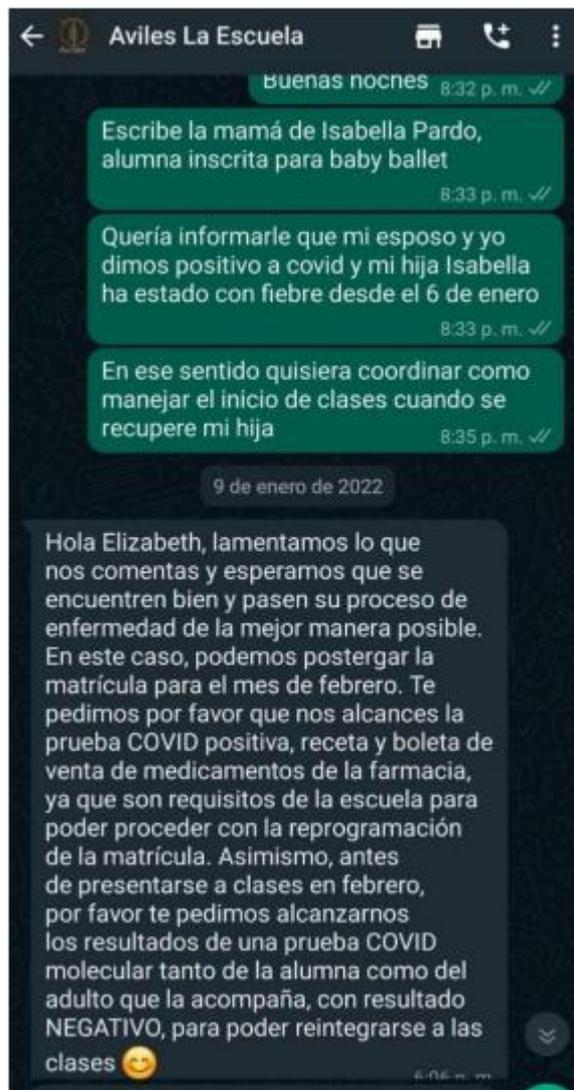
métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente.

110. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.
111. En su denuncia, la señora D' Uniam manifestó que el 29 de diciembre de 2021 matriculó a su menor hija en Baby Ballet por el total de ocho (8) clases; sin embargo, el 8 de enero de 2022 la menor se contagió de Covid-19, por lo que no pudo asistir a clases. En atención de ello, informaron dicha situación a Asociación Cultural, quién le informó que su hija podía recuperar las clases perdidas en el mes de febrero.
112. En ese sentido, la denunciante señaló que su hija se reintegró a clases el 27 de enero de 2022, atendiendo a tres (3) clases más. No obstante, el 07 de febrero de 2022 Asociación Cultural le solicitó que procediera a abonar el monto correspondiente a tres (3) clases a fin de completar la vacante completa del mes de febrero de 2022.
113. En atención de ello, la denunciante indicó que Asociación Cultural le quiso cobrar un pago adicional para poder continuar recuperando las clases restantes ya pagadas, pese a que dicho pago nunca se había pactado ni mencionado de manera previa a la contratación del servicio.
114. En sus descargos, Asociación Cultural señaló que el 8 de enero de 2022 la denunciante les comunicó que su esposa y ella habían dado positivos a Covid-19 y que su menor hija presentaba fiebre, por lo que deseaba coordinar la recuperación de las clases. En atención de ello, le indicaron que se le daría la facilidad de recuperación de clases siempre y cuando presentara la prueba positiva de la niña, receta médica y la boleta de venta de los medicamentos en la farmacia. Asimismo, se solicitó que la niña se hiciera una prueba con resultado negativo antes de reincorporarse. No obstante, la denunciada manifestó que la denunciante no presentó la documentación solicitada.
115. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo en tanto quedó acreditado que el pago de las tres (3) clases correspondientes al mes de febrero de 2022 no fue pactado por las partes y tampoco atendió a un requerimiento de la denunciante.
116. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, Asociación Cultural reiteró sus argumentos expuestos en su escrito de descargos.
117. Es así como, Asociación Cultural indicó que el 26 de enero de 2022 la denunciante consultó si su hija podía reincorporarse, pudiendo recuperar ocho (8) clases de la siguiente forma: tres (3) en lo que restaba de enero y cinco (5) en el mes de febrero. Sin embargo, debido a la gran cantidad de alumnos contagiados por Covid-19 en el mes de enero, los mismos que deseaban recuperar clases en el mes de febrero, se le solicitó a la denunciante que pagara las clases que restaran de febrero para completar las ocho (8) clases de dicho mes y así darle la vacante completa y continuar con su labor.

b. Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.

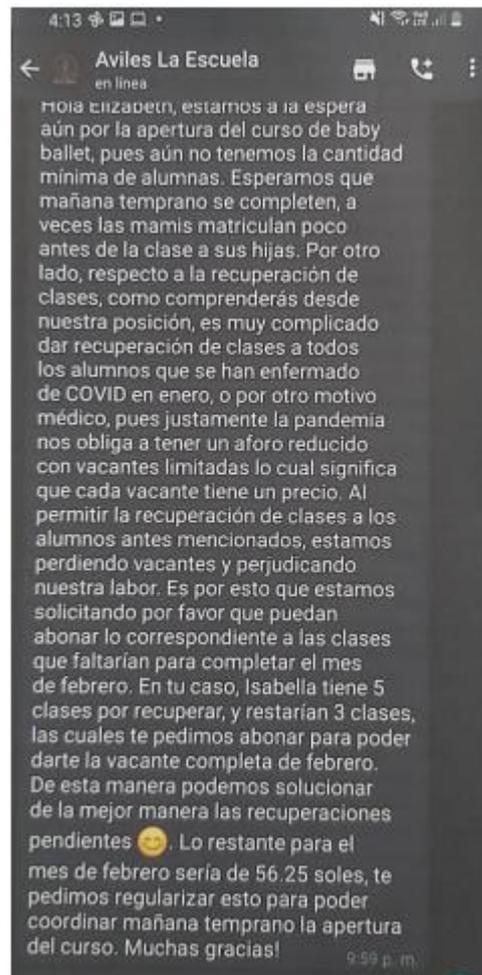
118. A efectos de dilucidar el presente extremo, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

- a) **Conversación de WhatsApp sostenida el 08 de enero de 2022 entre la denunciante y Asociación Cultural. En la misma, la señora D' Uniam informó que tanto su esposo como ella había dado positivo por Covid-19 y que su menor hija tenía fiebre, por lo que quería coordinar la recuperación de las clases contratadas. Ante ello, la denunciada le informó que si podían postergar la matrícula para el mes de febrero de 2022, no estableciendo algún pago o penalidad adicional a fin de recuperar las mismas.**³²



- b) **Conversación de WhatsApp sostenida entre la denunciante y Asociación Cultural el 07 de febrero de 2022. En la misma, la denunciada le informó que debía abonar las clases restantes correspondientes al mes de febrero, a fin de poder brindar la vacante completa de dicho mes.**

³² Fojas 03 del expediente.



119. Del análisis de los medios probatorios y las declaraciones de parte de las partes intervinientes en el procedimiento se verifica que la señora D'Uniam contrató ocho (8) clases de Baby Ballet para su hija por todo el mes de enero de 2022, pagando un monto de S/ 180. No obstante ello, el 8 de enero de 2022, tanto ella como su esposo enfermaron de Covid-19, por lo que solicitó a Asociación Cultural que reprogramara el inicio de clases de su menor hija. Ante ello, la denunciada manifestó que podía recuperar dichas clases a partir del mes de febrero, no estableciendo el pago de un monto adicional por ello.
120. Asimismo, se verifica que Asociación Cultural requirió a la denunciante la presentación de una serie de documentos a fin de proceder con la recuperación de clases; sin embargo, la señora D'Uniam no presentó la misma. Pese a ello, la denunciada permitió que la menor se reincorporara el 27 de enero de 2022, estableciendo que tres (3) clases se recuperarían en enero y cinco (5) clases en febrero.
121. No obstante, el 07 de febrero de 2022 Asociación Cultural comunicó a la denunciante que, en vista de la cantidad de alumnos contagiados por Covid-19 durante el mes de enero, los mismos que buscaban recuperar las clases perdidas, debía hacer el pago del monto de S/ 56,25 correspondiente a las tres (3) clases restantes del mes de febrero de 2022, a fin de obtener la vacante completa.

122. Sobre el particular, ha quedado acreditado que la denunciada no hizo referencia al pago de un monto extra en el momento que la denunciante requirió la recuperación de las ocho (8) clases contratadas, por lo que el pago de S/. 56,25 no fue pactado inicialmente entre las partes.
123. Asimismo, las ocho (8) clases contratadas por la denunciante respondían a su deseo de que su hija cursara Baby Ballet durante el mes de enero de 2022, no verificándose que la denunciante haya mostrado su deseo de que su hija cursara la totalidad de dieciséis (16) clases correspondientes a los meses de enero y febrero de 2022, por lo que no correspondía imponer a esta un pago a fin de obtener la vacante del mes de febrero de 2022.
124. En dicho sentido, en tanto ha quedado acreditado que el pago de las tres (3) clases correspondientes al mes de febrero de 2022 no fue pactado por las partes y tampoco atendió a un requerimiento de la denunciante, corresponde declarar **fundado** el presente extremo por infracción al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56.

De las medidas correctivas

125. Los artículos 114, 115 y 116 del Código³³ establecen la facultad que tiene la Comisión para que, actuando de oficio o a pedido de parte, puedan adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
126. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior³⁴. Las medidas correctivas complementarias tienen

³³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

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

³⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar el proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro³⁵.

127. En el presente procedimiento se ha acreditado que Asociación Cultural incurrió en las siguientes conductas infractoras:

- Informó a la denunciante que aún no había determinado el inicio de ese mes, pese a que, a otras madres de familia le indicaron que si habría clases y comenzaría en dicha fecha;
- retiró a su menor hija del salón de clases por una supuesta agresión a una alumna, cuando ello no era cierto;
- no cumplió con entregar a la denunciante el Libro de Reclamaciones físico cuando esta lo solicitó el 10 de febrero de 2022;

115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada Código de Protección y Defensa del Consumidor en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.

115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.

115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.

115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.

115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

35

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial y de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

- solicitó la devolución de la hoja de reclamación interpuesta por la denunciante para poder anularla; y,
 - requirió un pago adicional a la denunciante para que su menor hija recupere sus clases, pese a que dicho pago adicional no fue mencionado ni pactado de manera previa a la contratación del servicio y a que había realizado el pago total de dichas clases.
128. Al respecto, la denunciante solicitó en calidad de medidas correctivas que: a) Asociación Cultural devuelva el monto pagado de S/ 180,00 por el curso materia de denuncia; y, b) disculpas públicas de la denunciada.
129. Sobre el particular, resulta importante indicar que las medidas correctivas deberán estar destinadas a revertir o; de ser el caso, prevenir los daños ocasionados por las conductas infractoras.
130. En dicha línea, corresponde ordenar a Asociación Cultural en calidad de medidas correctivas reparadoras que cumpla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, con:
- Devolver a la denunciante el monto de S/ 180,00 pagados por el curso materia de denuncia; y,
 - ofrecer unas disculpas públicas y por escrito a la denunciante por las conductas infractoras verificadas en el presente procedimiento.
131. Asimismo, a efectos que las conductas verificadas previamente, no ocurran nuevamente, corresponde ordenar a Asociación Cultural, en calidad de medida correctiva complementaria de oficio que en el plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla brindar una capacitación a su personal, a fin de que tomen conciencia y cesen las prácticas que constituyan un trato diferenciado contra sus clientes. Cabe precisar que, dicha capacitación debe:
- a) Enfocarse en el servicio de atención al cliente que brinda dicha empresa como proveedora en el mercado;
 - b) cumplir con brindar una capacitación sobre discriminación a todos los trabajadores que participen de manera directa con los consumidores o alumnos;
 - c) reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares) a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados en las labores diarias del personal y la prevención de hechos como el denunciado. Para esto último, Asociación Cultural debe adoptar mecanismos internos de supervisión a través de programas, protocolos, entre otros, que coadyuven a dicho fin;
 - d) ser impartida por un tercero debidamente capacitado en temas de trato diferenciado (a modo de ejemplo, una institución especializada en derechos humanos) que deberá estructurar los contenidos a impartir en materia de trato diferenciado en general y haciendo hincapié en la prohibición de brindar un trato discriminatorio contra personas con discapacidad o con una condición médica especial (como en el presente caso), así como contar con un mecanismo de registro de asistentes y una evaluación de contenidos impartidos.

132. Asociación Cultural deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, computados a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley³⁶.

Sobre la graduación de la sanción

133. Habiéndose verificado la existencia de cuatro infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación las sanciones a imponer. El 14 de junio de 2021 entró en vigor el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM³⁷ que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo).
134. De acuerdo con la única disposición complementaria transitoria del Decreto Supremo solamente los procedimientos administrativos que estuvieran en trámite a su entrada en vigencia, esto es, antes del 14 de junio de 2021, mantendrán la graduación y determinación de la sanción conforme a la normativa vigente a la fecha de inicio de estos, por lo que tomando en cuenta que el procedimiento administrativo fue iniciado con la Resolución N° 1 de fecha 25 de marzo de 2022, corresponde utilizar las disposiciones establecidas en dicho instrumento legal.
135. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, según al siguiente detalle:

- a. Se estableció la siguiente fórmula para el cálculo de la multa preliminar:

$$M = m \times F \quad M = m \times F$$

- b. La multa base se determina multiplicando un primer componente denominado cuyo valor se establece en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado factor de Duración (D_t):

$$m = k_{ij} \times D_t$$

m = Multa base

³⁶

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

Artículo 117.-Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa 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 Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

³⁷

DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia. Publicado el 23 de febrero de 2021 en el Diario Oficial El Peruano.

kij = Valor establecido en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, según los valores establecidos los cuadros 16 y 18 del Decreto Supremo.

D_i = Factor de duración de la conducta infractora medido en meses, en función al cuadro 23 del Decreto Supremo.

- c. La valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes pueden incrementar (agravar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base. Dichos valores son establecidos en el Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes () y se le agrega la unidad (o 100%):

$$F=1+(f1 +f2+f3...fn) =1+\Sigma in= 1 fi$$

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

Σin = Sumatoria de los porcentajes asignados por el Decreto Supremo a cada circunstancia

$1 fi$ = Resultado de la sumatoria

En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %).

- d. Finalmente, se debe verificar que la multiplicación de los valores antes mencionados que conforman la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo; en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en la norma.

Sobre la solicitud de graduación de la sanción formulada por Asociación Cultural

136. Mediante escrito del 14 de octubre de 2022, Asociación Cultural solicitó que se le sancione con una amonestación considerando su situación económica.

137. Sobre el particular, corresponde indicar que la graduación de la sanción a ser impuesta corresponde a una manifestación de la potestad de la Autoridad Administrativa para desincentivar las conductas ilícitas que podrían verificarse en el procedimiento, conforme lo ha reconocido la Sala³⁸:

“Al respecto, la sanción administrativa persigue una finalidad pública por parte del Estado que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular denunciante. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados.

En ese orden de ideas, en tanto la determinación de la magnitud de una infracción es un presupuesto para la aplicación de la potestad punitiva del Estado, la cual responde a la defensa y tutela del interés público asignada exclusivamente a la Administración, no puede invocarse en dicho caso, un interés legítimo por parte del denunciante, por ello, este no puede cuestionar, a través de un medio impugnativo, la graduación de la sanción efectuada por la autoridad administrativa.”

³⁸ Resolución N° 1276-2020/SPC-INDECOP del 12 de agosto de 2020.

138. Asimismo, el artículo 9 del Decreto Legislativo, Ley de Facultades, normas y organización del Indecopi, señala que las Comisiones y Oficinas podrán aprobar pautas o lineamientos que, sin tener carácter vinculante, orienten a los agentes económicos sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas cuya aplicación tiene encomendada cada Oficina o Comisión.
139. De esta manera, se advierte que la imposición de una multa y la emisión de un precedente de observancia obligatoria respecto a los criterios para graduar una sanción, corresponden únicamente a facultades de la autoridad de consumo quien de oficio evaluará la correspondencia de cada una de estas actuaciones, y no se encuentran sujetas a la solicitud de las partes de un procedimiento.
140. En atención a ello, corresponde denegar la solicitud formulada por Asociación Cultural en este extremo.
141. Dicho esto, corresponde efectuar la graduación de la sanción conforme al Decreto Supremo.
142. Para determinar el factor *kij* de la multa base (m):

(i) Respetto de que Asociación Cultural informó a la denunciante que aún no había determinado el inicio de ese mes, pese a que, a otras madres de familia le indicaron que si habría clases y comenzaría en dicha fecha ;y, retiró a su menor hija del salón de clases por una supuesta agresión a una alumna, cuando ello no era cierto

a) Sobre la afectación producida por la infracción

143. En el presente caso se verifica la infracción del proveedor al artículo 38 del Código; en tanto, quedó acreditado que informó a la denunciante que aún no había determinado el inicio de ese mes, pese a que, a otras madres de familia le indicaron que si habría clases y comenzaría en dicha fecha ;y, retiró a su menor hija del salón de clases por una supuesta agresión a una alumna, cuando ello no era cierto.
144. En tanto se ha verificado que la presente infracción se encuentra referida a un trato diferenciado o discriminatorio, el nivel de la infracción cometida por Asociación Cultural es **muy alta** conforme con el cuadro 16 del referido Decreto Supremo.

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

b) Sobre el tamaño del infractor

145. Sobre el particular, no es posible contar con ingresos o ventas brutos de Asociación Cultural durante un ejercicio completo, en tanto dicho proveedor inició sus actividades en diciembre de 2021.
146. Al respecto, el Decreto Supremo faculta a la Autoridad Administrativa para los casos en que no se disponga del valor de las ventas de los administrados, a que pueda estimar las mismas con criterios razonables sobre la base de la mejor información disponible.

147. En atención de ello, conforme lo verificado en el Padrón de Contribuyentes de SUNAT, se verifica que Asociación Cultural ostenta el tamaño de **micro empresa**.

c) Determinación del factor k_{ij} de la multa base (m)

148. Tomando en cuenta lo antes descrito, el valor descrito establecido de k_{ij} en función a la afectación producida por la infracción (**muy alta**) y al tamaño del infractor (**micro empresa**) equivale a 8,86, conforme lo descrito en el cuadro 19 del Decreto Supremo:

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

d) Determinación del factor D_t de la multa base (m)

149. En relación con la duración de la conducta infractora, se verifica que dicha conducta infractora ocurrió entre el 6 y 10 de febrero de 2022, por lo que es una infracción administrativa continuada, la cual equivale a 1,0, de acuerdo con el Cuadro 23 del Decreto Supremo.

Cuadro 23
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES

Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

e) Sobre la multa base

150. De acuerdo a lo expuesto, la multa base equivale a **8,86 UIT**.

$$m = k_{ij} \times D_t$$
$$m = 8,86 \times 1,0$$
$$m = 8,86 \text{ UIT}$$

f) Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

151. Al respecto, no se verifica la configuración de circunstancias atenuantes o agravantes.

g) Multa Final

152. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la Multa (M) que corresponde imponer a Asociación Cultural es la siguiente:

$$M = m \times F$$

$$M = 8,86 \times 1$$

$$M = 8,86 \text{ UIT}$$

153. Por lo expuesto, corresponde imponer a Asociación Cultural una Multa Final de **8,86 UIT**.

(ii) **Respecto de que Asociación Cultural no cumplió con entregar a la denunciante el Libro de Reclamaciones físico cuando esta lo solicitó el 10 de febrero de 2022**

154. De acuerdo con el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, la infracción cometida por el proveedor denunciado, referida a no poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones, es de tipo B, tal como se advierte a continuación:

3	No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones	B
---	--	---

123. Asimismo, para calcular la multa base se consideró el tamaño de micro empresa que ostenta Asociación Cultural. Por lo tanto, luego de ingresar estos ingresos a la "Calculadora de Multas" (Anexo I), se obtuvo lo siguiente:

Multa Referencial = 1.00

Factor FCi = 1.00

Multa base = Multa referencial x (Factor (FCi)) = 1.00 UIT

Factor atenuante = 1.00

Multa Final = 1.00

124. Cabe precisar que no se verifica la configuración de circunstancias agravantes o atenuantes.

125. En ese sentido, corresponde sancionar a Asociación Cultural con una multa ascendente a **1 UIT**.

(iii) **Respecto de que Asociación Cultural solicitó la devolución de la hoja de reclamación interpuesta por la denunciante para poder anularla**

a) Sobre la afectación producida por la infracción

126. En el presente caso, se determinó la responsabilidad de Asociación Cultural por solicitar a la denunciante la devolución de la hoja de reclamación interpuesta por la denunciante para poder anularla.

127. En dicha línea, no es posible determinar un perjuicio económico ocasionado a la denunciante a partir de la comisión de la conducta infractora.

128. Asimismo, es preciso observar que el cuadro 16 del Decreto Supremo no ha previsto un supuesto de hecho infractor para la presente conducta. De otro lado, el mencionado cuadro no permite que con dicho valor se pueda establecer un tipo de afectación;
129. En ese sentido, la graduación del presente extremo no puede realizarse bajo la modalidad del “método de valores preestablecidos”, debiéndose utilizar el método ad hoc, el cual establece que la multa base se estima dividiendo el beneficio ilícito, o perjuicio económico causado o daño (factor β), entre la probabilidad de detección (factor ρ):

$$m = \frac{\text{factor } \beta}{\text{factor } \rho}$$

130. Para la aplicación del método ad hoc, el Cuadro 28 detalla la información mínima que debe evaluarse para estimar la multa base, según beneficio, o perjuicio económico causado o daño:

Ítem	Enfoque		
	Beneficio ilícito por incremento de ingresos	Beneficio ilícito por costo evitado	Perjuicio económico causado o daño
Variable	Ventas o ingresos (precios y cantidades) del producto específico y, de ser el caso, la utilidad o ratio de utilidad/ventas.	Costos de cumplimiento.	Ingresos o valor de los recursos económicos perdidos, gastos en exceso o VVE.
Agente	El (los) infractor(es) y eventualmente de un agente o mercado/industria lo más idéntico posible.		El(los) afectado (s) y eventualmente un agente o mercado/industria lo más idéntico posible.
Periodo	Antes, durante y/o después de la infracción y la materialización de sus efectos. La longitud del período antes o después de la infracción debe ser similar al del período en el que se desarrolló la infracción o como mínimo de un año.		

131. Sobre el particular, se advierte que obra en el expediente información suficiente para calcular la multa base considerando el perjuicio económico que la infracción detectada causó a la denunciante; por lo que, en el presente caso se aplicará la metodología ad hoc.

(i) Multa base:

Perjuicio económico ocasionado al consumidor: Se ha evidenciado que Asociación Cultural pretendió transgredir el derecho de la denunciante a obtener constancia de su reclamo.

En ese sentido, se calculará el perjuicio económico ocasionado a la denunciante en función al monto pago por la denunciante a fin de inscribir a su menor hija, S/ 180,00 (0,04 UIT).

Probabilidad de detección de la infracción: En el caso particular, de acuerdo con lo señalado en el Cuadro 29, la probabilidad de detección es **alta**, en tanto la Autoridad de Consumo contó con información confiable y de fácil acceso para

poder detectar la comisión de la infracción por parte de Asociación Cultural:

N°	Característica		Nivel	
2	Denuncias de terceros.	Reportes de terceros.	Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa.	Medio
3	Autoreporte ^{2/}	Acciones programadas de supervisión y fiscalización.	Información confiable, completa y de fácil acceso.	Alto

132. En consecuencia, considerando el valor de la probabilidad de detección alta conforme lo dispuesto en el Cuadro 30³⁹, la multa base asciende a **0,08 UIT**:

$$m = \text{factor } \beta / \text{factor } \rho$$

$$m = 0,04 / 49,94\%$$

$$m = 0,08 \text{ UIT}$$

(ii) **Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes**

133. Al respecto, no se verifica la configuración de circunstancias agravantes o atenuantes.

(iii) **Multa final**

134. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la multa (M) que corresponde imponer a Asociación Cultural es la siguiente:

$$M = m \times F$$

$$M = 0,08 \times 1$$

$$M = 0,08 \text{ UIT}$$

135. Por lo expuesto, considerando el valor de la multa final, corresponde sancionar a Asociación Cultural con una AMONESTACIÓN.

(iv) **Respecto de que Asociación Cultural requirió un pago adicional a la denunciante para que su menor hija recupere sus clases, pese a que dicho pago adicional no fue mencionado ni pactado de manera previa a la contratación del servicio y a que había realizado el pago total de dichas clases**

a) **Sobre la afectación producida por la infracción**

136. En el presente caso se verifica la infracción del proveedor al literal b) del numeral 56.1 del artículo 56 del Código; en tanto, quedó acreditado que Asociación Cultural requirió

³⁹ Para los órganos resolutivos de protección al consumidor, el nivel de probabilidad alta corresponde a 49,94%.

un pago adicional a la denunciante para que su menor hija recupere sus clases, pese a que dicho pago adicional no fue mencionado ni pactado de manera previa a la contratación del servicio y a que había realizado el pago total de dichas clases

137. En tanto se ha verificado que la presente infracción se encuentra referida a un método comercial coercitivo con una incidencia material o económica, el nivel de la infracción cometida por Asociación Cultural es **moderada** conforme con el cuadro 16 del referido Decreto Supremo.

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Moderada	<ul style="list-style-type: none"> - Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (30) UIT y menor a (104) UIT.³ - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas.

b) Sobre el tamaño del infractor

138. Sobre el particular, no es posible contar con ingresos o ventas brutos de Asociación Cultural durante un ejercicio completo, en tanto dicho proveedor inició sus actividades en diciembre de 2021.
139. Al respecto, el Decreto Supremo faculta a la Autoridad Administrativa para los casos en que no se disponga del valor de las ventas de los administrados, a que pueda estimar las mismas con criterios razonables sobre la base de la mejor información disponible.
140. En atención de ello, conforme lo verificado en el Padrón de Contribuyentes de SUNAT, se verifica que Asociación Cultural ostenta el tamaño de **micro empresa**.

c) Determinación del factor *kij* de la multa base (m)

141. Tomando en cuenta lo antes descrito, el valor descrito establecido de *kij* en función a la afectación producida por la infracción (**moderada**) y al tamaño del infractor (**micro empresa**) equivale a 3,21, conforme lo descrito en el cuadro 19 del Decreto Supremo:

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

d) Determinación del factor D_t de la multa base (m)

142. En relación con la duración de la conducta infractora, se verifica que dicha conducta infractora ocurrió el 07 de febrero de 2022, por lo que es una infracción administrativa instantánea, la cual equivale a 1,0, de acuerdo con el Cuadro 23 del Decreto Supremo.

Cuadro 23
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN
DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES

Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

e) Sobre la multa base

143. De acuerdo a lo expuesto, la multa base equivale a **3,21 UIT**.

$$m = k t_j \times D_t$$

$$m = 3,21 \times 1,0$$

$$m = 3,21 \text{ UIT}$$

f) Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

144. Al respecto, no se verifica la configuración de circunstancias atenuantes o agravantes.

g) Multa Final

145. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la Multa (M) que corresponde imponer a Asociación Cultural es la siguiente:

$$M = m \times F$$

$$M = 3,21 \times 1$$

$$M = 3,21 \text{ UIT}$$

146. Por lo expuesto, corresponde imponer a Asociación Cultural una Multa Final de **3,21 UIT**.

Multa Total

147. En virtud de lo señalado, corresponde sancionar a Asociación Cultural con 13,07 UIT y una AMONESTACIÓN, de acuerdo con el siguiente detalle:



#	HECHO INFRACTOR	MULTAS
1	Respecto de que Asociación Cultural informó a la denunciante que aún no había determinado el inicio de ese mes, pese a que, a otras madres de familia le indicaron que si habría clases y comenzaría en dicha fecha; y, retiró a su menor hija del salón de clases por una supuesta agresión a una alumna, cuando ello no era cierto.	8,86 UIT
2	Respecto de que Asociación Cultural no cumplió con entregar a la denunciante el Libro de Reclamaciones físico cuando esta lo solicitó el 10 de febrero de 2022.	1,00 UIT
3	Respecto de que Asociación Cultural solicitó la devolución de la hoja de reclamación interpuesta por la denunciante para poder anularla.	AMONESTACIÓN
4	(Respecto de que Asociación Cultural requirió un pago adicional a la denunciante para que su menor hija recupere sus clases, pese a que dicho pago adicional no fue mencionado ni pactado de manera previa a la contratación del servicio y a que había realizado el pago total de dichas clases	3,21 UIT
MULTA TOTAL		13,07 UIT

Sobre el pago de costas y costos

148. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI⁴⁰, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido el denunciante o el INDECOPI.
149. En la medida que han quedado acreditadas las infracciones cometidas por Asociación Cultural, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, Dercocenter deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00.
150. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

151. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución⁴¹.

⁴⁰ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

⁴¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones.-** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.



152. En razón a lo expuesto, al haberse verificado las infracciones cometidas por Asociación Cultural, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: PRECISAR que los hechos referidos a que **Asociación Cultural Óscar Avilés** (i) Habría indicado a la denunciante que su menor hija debía llevar clases de ballet individuales, pese a que se desenvolvía adecuadamente en las clases grupales; (ii) habría indicado a la madre de la menor que su hija requería de un "Shadow" para llevar las clases de ballet, pese a que ello no era necesario; (iii) habría informado a la denunciante que aún no había determinado el inicio de ese mes, pese a que, a otras madres de familia le indicaron que si habría clases y comenzaría en dicha fecha; (iv) habría ignorado a la menor hija de la denunciante dentro de las clases al no contar con su participación para la exhibición de los ejercicios; y, (v) habría retirado a su menor hija del salón de clases por una supuesta agresión a una alumna, cuando ello no era cierto, serán analizados como presuntas infracciones al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dejando de lado su análisis bajo los artículos 18 y 19 del mismo cuerpo normativo, conforme lo siguiente:

“

(i) Al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- *Habría indicado a la denunciante que su menor hija debía llevar clases de ballet individuales, pese a que se desenvolvía adecuadamente en las clases grupales;*
- *habría indicado a la madre de la menor que su hija requería de un "Shadow" para llevar las clases de ballet, pese a que ello no era necesario;*
- *habría informado a la denunciante que aún no había determinado el inicio de ese mes, pese a que, a otras madres de familia le indicaron que si habría clases y comenzaría en dicha fecha;*
- *habría ignorado a la menor hija de la denunciante dentro de las clases al no contar con su participación para la exhibición de los ejercicios;*
- *habría retirado a su menor hija del salón de clases por una supuesta agresión a una alumna, cuando ello no era cierto.”*

SEGUNDO: PRECISAR que los hechos referidos a que **Asociación Cultural Óscar Avilés** (i) Habría indicado a la denunciante que su menor hija debía llevar clases de ballet individuales, pese a que se desenvolvía adecuadamente en las clases grupales; y, (ii) habría indicado a la madre de la menor que su hija requería de un "Shadow" para llevar las clases de ballet, pese a que ello no era necesario; serán analizados como una sola presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme lo siguiente:

“(i) Al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- *Habría indicado a la denunciante que su menor hija debía llevar clases de ballet individuales o, caso contrario, debería acudir a las clases grupales en compañía de un "Shadow", pese a que ello no era necesario.”*

TERCERO: Declarar INFUNDADA la denuncia presentada por la señora **Elizabeth Magaly D' Uniam Paredes** contra **Asociación Cultural Óscar Avilés** por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que era necesario que la denunciante llevara a su menor hija a clases de



ballet individuales o, caso contrario, debía acudir a las clases grupales en compañía de un "Shadow".

CUARTO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Elizabeth Magaly D' Uniam Paredes** contra **Asociación Cultural Óscar Avilés** por infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado:

- Informó a la denunciante que aún no había determinado el inicio del curso de ballet para febrero de 2022 y que recién le informarían el 8 de ese mes, pese a que otras madres de familia le indicaron que si le indicaron que habría clases y comenzaría en dicha fecha; y,
- retiró a su menor hija del salón de clases por una supuesta agresión a una alumna, cuando ello no era cierto.

QUINTO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Elizabeth Magaly D' Uniam Paredes** contra **Asociación Cultural Óscar Avilés** por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor denunciado habría ignorado a la menor hija de la denunciante dentro de las clases al no contar con su participación para la exhibición de los ejercicios.

SEXTO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Elizabeth Magaly D' Uniam Paredes** contra **Asociación Cultural Óscar Avilés** por infracción al artículo 152 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado no cumplió con entregar a la denunciante el Libro de Reclamaciones físico cuando esta lo solicitó el 10 de febrero de 2022.

SÉTIMO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Elizabeth Magaly D' Uniam Paredes** contra **Asociación Cultural Óscar Avilés** por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado solicitó la devolución de la hoja de reclamación interpuesta por la denunciante para poder anularla.

OCTAVO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Elizabeth Magaly D' Uniam Paredes** contra **Asociación Cultural Óscar Avilés** por infracción al literal b) numeral 56.1 del artículo 56 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado requirió un pago adicional a la denunciante para que su menor hija recupere sus clases, pese a que dicho pago adicional no fue mencionado ni pactado de manera previa a la contratación del servicio y a que había realizado el pago total de dichas clases.

NOVENO: **ORDENAR** a **Asociación Cultural Óscar Avilés** en calidad de medidas correctivas que cumpla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, con:

- Devolver a la denunciante el monto de S/ 180,00 pagados por el curso materia de denuncia;
- ofrecer unas disculpas por escrito a la denunciante por las conductas infractoras verificadas en el presente procedimiento.

Asimismo, corresponde ordenar a Asociación Cultural, en calidad de medida correctiva complementaria de oficio que en el plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día



siguiente de notificada la presente resolución, cumpla brindar una capacitación a su personal, a fin de que tomen conciencia y cesen las prácticas que constituyan un trato diferenciado contra sus clientes. Cabe precisar que, dicha capacitación debe:

- a) Enfocarse en el servicio de atención al cliente que brinda dicha empresa como proveedora en el mercado;
- b) cumplir con brindar una capacitación sobre discriminación a todos los trabajadores que participen de manera directa con los consumidores o alumnos;
- c) reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares) a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados en las labores diarias del personal y la prevención de hechos como el denunciado. Para esto último, Asociación Cultural debe adoptar mecanismos internos de supervisión a través de programas, protocolos, entre otros, que coadyuven a dicho fin;
- d) ser impartida por un tercero debidamente capacitado en temas de trato diferenciado (a modo de ejemplo, una institución especializada en derechos humanos) que deberá estructurar los contenidos a impartir en materia de trato diferenciado en general y haciendo hincapié en la prohibición de brindar un trato discriminatorio contra personas con discapacidad o con una condición médica especial (como en el presente caso), así como contar con un mecanismo de registro de asistentes y una evaluación de contenidos impartidos.

Asociación Cultural Óscar Avilés deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de Ley.

DÉCIMO: IMPONER a Asociación Cultural Óscar Avilés una multa de 13,07 UIT y una sanción de AMONESTACIÓN, conforme el siguiente detalle:

#	HECHO INFRACTOR	MULTAS
1	Respecto de que Asociación Cultural informó a la denunciante que aún no había determinado el inicio de ese mes, pese a que, a otras madres de familia le indicaron que si habría clases y comenzaría en dicha fecha; y, retiró a su menor hija del salón de clases por una supuesta agresión a una alumna, cuando ello no era cierto.	8,86 UIT
2	Respecto de que Asociación Cultural no cumplió con entregar a la denunciante el Libro de Reclamaciones físico cuando esta lo solicitó el 10 de febrero de 2022.	1,00 UIT
3	Respecto de que Asociación Cultural solicitó la devolución de la hoja de reclamación interpuesta por la denunciante para poder anularla.	AMONESTACIÓN
4	(Respecto de que Asociación Cultural requirió un pago adicional a la denunciante para que su menor hija recupere sus clases, pese a que dicho pago adicional no fue mencionado ni pactado de manera previa a la contratación del servicio y a que había realizado el pago total de dichas clases	3,21 UIT
MULTA TOTAL		13,07 UIT

Cabe precisar que la multa interpuesta será rebajada en 25% si cancela el monto de ésta con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y, en tanto no interponga recurso alguno en contra de esta, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴².

⁴² **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la

Asociación Cultural Óscar Avilés deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI⁴³.

DÉCIMO PRIMERO: ORDENAR a Asociación Cultural Óscar Avilés que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, ascendente a S/ 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

DÉCIMO SEGUNDO: Disponer la inscripción de **Asociación Cultural Óscar Avilés** en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO TERCERO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación⁴⁴, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación⁴⁵, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida⁴⁶.

fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

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

⁴³ **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutorio respecto al registro y reporte de multas.

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutorio debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

⁴⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS PRIMERA. - Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807** Modificase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

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

⁴⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS Artículo 218. Recursos administrativos. - 218.1** Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

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

⁴⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 212-2022/CC2

Con la intervención de los Comisionados⁴⁷: Sra. Karina Rocío Montes Tapia⁴⁸, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Eva Céspedes Correa y Sr. Edwin Jesús Maurate León.

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 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF⁴⁹.

⁴⁷ 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**.

⁴⁸ 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**.

⁴⁹ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

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

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