



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1520-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0806-2019/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : KARINA DOLORES NEYRA NEYRA DE RÍOS
DENUNCIADA : ASOCIACIÓN CIVIL EDUCATIVA SACO OLIVEROS
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : EDUCACIÓN

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia formulada contra la Asociación Civil Educativa Saco Oliveros, por presunta infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada. Ello, en la medida que no quedó acreditado que el Colegio haya adoptado todas las medidas establecidas por la normativa, al momento en que tuvo conocimiento sobre el reporte del maltrato psicológico que habría sufrido la menor hija de la denunciante (9 años) por parte de la profesora de inglés de dicho Colegio.*

De otro lado, se revoca la resolución recurrida, en el extremo que declaró fundada la denuncia formulada contra Asociación Civil Educativa Saco Oliveros, por presunta infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los siguientes extremos:

- (i) Respecto a la negativa de matrícula de sus dos menores hijas (de 9 y 14 años aproximadamente) para el periodo escolar 2019; y, en consecuencia, se declara infundado. Ello, en tanto, quedó acreditado que esta se encontraba justificada, toda vez que la consumidora registraba una deuda pendiente por concepto de las pensiones correspondientes al periodo escolar 2018; y,*
- (ii) sobre la negativa de entrega de los certificados de estudios de sus menores hijas correspondientes al periodo 2018; y, en consecuencia, se declara infundado. Ello, en tanto, quedó acreditado que dicha conducta se encontraba justificada, toda vez que la consumidora registraba una deuda pendiente por concepto de pensiones correspondientes al periodo escolar 2018.*

En consecuencia, se deja sin efecto la amonestación y la sanción de 0.5 UIT, que fueron impuestas por la Comisión, en atención a los referidos extremos, así como la condena de costos y la inscripción de la institución educativa en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi.

SANCIÓN: 0,5 UIT

Lima, 9 de setiembre de 2020

M-SPC-13/1B

1/22



ANTECEDENTES

1. El 20 de junio de 2019, la señora Karina Dolores Neyra Neyra de Ríos (en adelante, la señora Neyra) denunció a Asociación Civil Educativa Saco Oliveros (en adelante, el Colegio)¹, ante la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), argumentando lo siguiente:
 - (i) Era madre de la menor identificada bajo las iniciales G.S.R.N. (de 9 años), habiendo sido esta última, alumna del Colegio denunciado, cursando su etapa escolar en dicho centro hasta el año 2018, donde culminó el tercer grado de primaria;
 - (i) al inicio del periodo escolar 2018, específicamente en la semana del 19 al 23 de marzo de 2018, se vio en la necesidad de retirar a su menor hija de la clase de inglés por cuanto manifestaba tener dolores de estómago a consecuencia del temor ocasionado por parte de la profesora de dicha materia en la institución educativa, la señora Vanessa Gamarra Saldaña (en adelante, la señora Gamarra) quien de manera verbal y sistemática le produjo un maltrato psicológico;
 - (ii) el 9 de abril de 2018, conversó con la profesora de inglés de su menor hija a fin de que le explicara sobre el trabajo que debía presentar, oportunidad en la cual la señora Gamarra emitió el siguiente comentario despectivo: *“hay un ejemplo en el aula en una cartulina”* ante lo cual le respondió que los padres no podían ingresar al aula, siendo que dicha docente le replicó indicándole que: *“ellos están en tercero y lo deben hacer”*. Asimismo, la referida profesora le indicó que había realizado una práctica en el aula y que seguramente la menor lo había hecho mal;
 - (iii) el 12 de abril de 2018, la profesora de inglés le preguntó a su menor hija por el trabajo que había que debía presentar en dicha fecha, ante lo cual la niña contestó que se había olvidado y que lo iba a presentar en la siguiente clase; no obstante, la docente le indicó que ya no lo presentara;
 - (iv) la menor le señalaba que no entendía mucho las clases de inglés y que le tenía miedo a la profesora “Vanessa”, por lo cual no deseaba asistir a sus clases para no encontrarse con ella y era por ello que cuando la denunciante la llevaba al aula, la niña lloraba;
 - (v) remitió sendas cartas al Colegio, a fin de que solucionaran su caso y adoptaran las medidas de protección para su menor hija; sin embargo, dicha institución educativa únicamente destacó a la profesora de inglés a otra sede del Colegio;
 - (vi) su hija había sido gravemente afectada obteniendo un trauma muy severo a consecuencia del maltrato psicológico del cual había sido víctima

¹ RUC: 20432861539. Domicilio Fiscal. Jr. Manuel Gomez Nro. 245 Dpto. 4 Lince (Altura Cdra. 15 De Arenales) Lima - Lima - Lince
M-SPC-13/1B



- por parte de la señora Gamarra, siendo que el Colegio no propuso pagarle un tratamiento psicológico con un especialista al respecto y únicamente le brindó atención con una psicóloga del propio centro educativo quien no era especialista en dichos cuadros traumáticos como el que se le había ocasionado a la menor;
- (vii) el Colegio se negó a que matriculara a sus dos (2) hijas en el periodo escolar 2019, así como tampoco le entregó los certificados de estudios del año 2018; y,
 - (viii) en todas las oportunidades que solicitaba el libro de reclamaciones los representantes del Colegio nunca lo tenían al alcance.
2. El 13 de agosto de 2019, el Colegio presentó su escrito de descargos, manifestando lo siguiente:

Sobre el presunto maltrato psicológico ocasionado a la menor hija de la denunciante

- (i) La menor hija de la denunciante, de acuerdo a los registros de asistencia al plantel, sólo asistió los días 26, 27 y 28 de marzo, así como los días 2, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 16, 17, 18, 19, 20, 24, 27, y 30 de abril, de los cuales únicamente en nueve (9) fechas la docente de inglés le dio clases a la menor;
- (ii) mediante el Informe 01-2018 tomó conocimiento del conflicto relacionado a la falta de presentación del trabajo de inglés por parte de la menor hija de la denunciante, ante lo cual, como medida preventiva, su representada optó por cambiar de aula a la profesora vinculada al problema suscitado, el día 23 de abril de 2018 mediante el Memorándum emitido en dicha fecha;
- (iii) el 4 de mayo de 2018, la profesora de inglés presentó su renuncia de conformidad con la carta que adjuntó a sus descargos;
- (iv) su representada dispuso que la menor agraviada participara de un taller de 4 sesiones, el mismo que se inició el 16 de mayo hasta el 6 de junio de 2018, en el horario de 3:00 pm a 5:00 pm, respecto del cual la menor asistió a tres (3) de las cuatro (4) sesiones programadas en tal periodo;
- (v) desde el 8 de mayo de 2018, ingresó a laborar una nueva docente de inglés en reemplazo de la señora Gamarra;
- (vi) del informe emitido el 15 de diciembre de 2018, por la psicóloga de su representada, se advertía que la menor recibió el acompañamiento necesario ante lo ocurrido a través del taller iniciado el 16 de mayo hasta el 6 de junio del referido año y posteriormente lo volvió a llevar en las sesiones del 27 de noviembre, 4 y 11 de diciembre del 2018, lo cual evidenciaba todas las medidas adoptadas por parte de su institución educativa;



Sobre la negativa injustificada opuesta a la denunciante al solicitar la matrícula de sus dos (2) menores hijas

- (vii) las hijas de la denunciante estudiaron por todo el periodo escolar 2018 pese a la deuda existente por falta del pago de las pensiones respectivas;
- (viii) en el 2019 no se registró la matrícula de las hijas de la denunciante en las fechas programadas para tal fin;
- (ix) mediante Carta Notarial 67979 del 6 de marzo de 2019, se le informó a la denunciante que a dicha fecha no había matriculado a sus hijas para el periodo escolar en curso por lo que su representada había procedido con otorgar la constancia de vacancia a otros nuevos estudiantes;
- (x) el 25 de mayo de 2019, la señora Neyra le remitió la constancia de vacancia de sus menores hijas para su traslado y solicitó toda la documentación pertinente al respecto, ante lo cual su representada emitió una respuesta mediante la Carta Notarial 68030 del 28 de marzo de 2019, en la que precisó no encontrarse de acuerdo con las afirmaciones de la consumidora en tanto no se ajustaban a la realidad;

Sobre la negativa injustificada opuesta a la denunciante al solicitar el certificado de estudios de sus menores hijas

- (xi) en la carta del 25 de mayo de 2019 presentada por la señora Neyra, únicamente solicitó que se le entregara la documentación pertinente; y,
 - (xii) conforme lo establecido por la Ley 27665, Ley de protección a la economía familiar respecto al pago de pensiones en centros y programas educativos privados, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo 005-2002-ED, su representada se encontraba facultada a retener los certificados correspondientes a periodos no pagados, siempre que ello haya sido informado a los usuarios al momento de la matrícula, por lo que no había incurrido en infracción al respecto.
3. El 20 de diciembre de 2019, la señora Neyra presentó un escrito mediante el cual adjuntó los siguientes medios probatorios:
- (i) Declaración testimonial del señor Carlos Alberto Ríos Velásquez (padre de la menor) ante el Ministerio Público en el marco de la investigación tutelar – contravención en agravio de la menor G.S.R.N.;
 - (ii) declaración indagatoria de la señora Itamar Fabiola Muñoz Ruiz (Coordinadora Educativa de nivel inicial y primario en el Colegio) ante el Ministerio Público;
 - (iii) declaración indagatoria del señor Wilmer Alejandro Carrasco Beas (Presidente del Colegio) ante el Ministerio Público;
 - (iv) declaración indagatoria de la señora Vanessa Nila Gamarra Saldaña (exprofesora de inglés del Colegio) ante el Ministerio Público;



- (v) declaración indagatoria de la señora denunciante ante Ministerio Público;
 - (vi) declaración testimonial de la señora Diana Abdel Meza Tafur (ex sicóloga del Colegio) ante el Ministerio Público;
 - (vii) declaración de la señora Verónica Villanueva Ruiz (ex directora del Colegio) ante el Ministerio Público;
 - (viii) Protocolo de Pericia Sicológica 002732-2018-PSC del 18 de diciembre de 2018;
 - (ix) Protocolo de Pericia Sicológica 001453-2019-PSC del 12 de setiembre de 2019; y,
 - (x) la denuncia ante la UGEL 07.
4. Mediante Resolución 2374-2019/CC2² del 13 de diciembre de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Neyra contra el Colegio, por presunta infracción del artículo 73° del Código, al considerar que había quedado acreditado que el proveedor denunciado adoptó las medidas necesarias para el cese del maltrato sicológico que habría sufrido la menor hija de la denunciante con iniciales G.S.R.N. por parte de la profesora de inglés;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción del artículo 73° del Código, al considerar que había quedado acreditado que el proveedor denunciado: (a) se negó a matricular, de manera injustificada, a las menores hijas de la denunciante, para el año escolar de 2019; y, (b) se negó a entregarle a la denunciante el certificado de estudios de sus menores hijas, sancionándolo con una amonestación y una multa de 0.5 UIT, respectivamente;
 - (iii) dispuso que no correspondía ordenar medida reparadora de oficio;
 - (iv) condenó al Colegio al pago de las costas y costos a favor de la denunciante; y,
 - (v) dispuso la inscripción del Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente resolución quede consentida.
5. El 28 de enero de 2020, el Colegio apeló la Resolución 2374-2019/CC2, argumentando lo siguiente:

² Asimismo, mediante la referida resolución, la Comisión resolvió lo siguiente:

- (i) Precisó que el hecho imputado en contra del Colegio sería analizado por infracción del artículo 73° del Código, dejando de lado los artículos 18° y 19° de la referida normativa; y,
- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por presunta infracción del artículo 152° del Código, al considerar que no había quedado acreditado que la denunciante haya solicitado el libro de reclamaciones al proveedor denunciado y que el mismo le haya sido negado por este.

Considerando que dicho extremo (del acápite ii) no ha sido materia de apelación por parte de la denunciante, el mismo ha quedado consentido.



- (i) La señora Neyra alegó que se apersonó al Colegio el 4 de marzo de 2019 a fin de matricular a sus hijas; sin embargo, dicha afirmación no se encontraba acreditada dentro del procedimiento;
 - (ii) mediante la Carta Notarial 67979 del 6 de marzo de 2019, recibida por la denunciante el 8 de marzo del referido año, su representada informó a la consumidora que registraba deuda pendiente con relación a las pensiones de sus menores hijas y que el 6 de marzo se daba inicio al año lectivo 2019, siendo que a dicha fecha no había matriculado a las menores por lo que procedió a otorgar la constancia de vacante a otros usuarios;
 - (iii) el 24 de febrero de 2018, se le hizo entrega a la denunciante del Reglamento de pensiones, beneficios y otros del Colegio, el mismo que se encontraba firmado y con la impresión de huella dactilar de la consumidora, en calidad de conformidad, de cuyo texto se desprendía el artículo 7 que establecía lo siguiente: (i) *“una vez concluido el año escolar y habiendo sido acreditado el incumplimiento de la obligación del padre de familia o tuto (legalmente acreditado) la institución se reserva el derecho de brindarle o no el servicio educativo para el siguiente año lectivo”*;
 - (iv) mediante Comunicado 038-18/SO-INIC-PRI, del 7 de diciembre de 2018, se les informó a todos los padres de familia que la Promoción Matrícula 2019 estaba vigente únicamente hasta el 31 de diciembre, adjuntándose un comunicado especial relacionado al proceso de matrícula, donde se incorporaba el cronograma respectivo;
 - (v) de conformidad con lo establecido en el artículo 16° de la Ley 29549, Ley de Protección de Economía Familiar, su representada se encontraba facultada a retener los certificados correspondientes a periodos no pagados siempre que se haya informado de esto a los usuarios al momento de la matrícula, con lo cual su institución había cumplido; y,
 - (vi) era cierto que la señora Neyra solicitaba el certificado de estudios de sus menores hijas; sin embargo, adeudaba pensiones del periodo anterior (2018) con relación a dichas estudiantes.
6. El 30 de enero de 2020, la señora Neyra apeló la Resolución 2374-2019/CC2, argumentando lo siguiente:
- (i) La resolución recurrida adolecía de vicios de nulidad, al no encontrarse debidamente motivada, toda vez que la Comisión no consideró su escrito del 20 de diciembre de 2019 mediante el cual presentó una serie de medios probatorios;
 - (ii) el Colegio nunca contrató a un profesional especialista, a fin de tratar las secuelas traumáticas originadas en su menor hija; y,



- (iii) la institución educativa no tomó en cuenta que su menor hija no deseaba asistir a clases.
7. El 12 de agosto de 2020, el Colegio presentó un escrito mediante el cual precisó que al haberse emitido la resolución recurrida el 13 de diciembre de 2019 era ilógico que la denunciante considerara que la referida resolución pudiera adolecer de falta de motivación al no haberse valorado su escrito presentado en una fecha posterior (esto es, el 20 de diciembre de 2019). Por lo que correspondía desestimar el referido argumento.

ANÁLISIS

Cuestión Previa: Sobre la presunta falta de motivación de la resolución recurrida

8. En vía de apelación, la denunciante cuestionó la resolución recurrida por adolecer de una correcta motivación, al no haberse considerado su escrito del 20 diciembre de 2018.
9. Al respecto cabe precisar que, si bien la Comisión no valoró el referido escrito, ello obedeció a que este fue presentado de manera posterior a la emisión del pronunciamiento emitido por el órgano resolutorio de primera instancia; por lo cual no correspondía que fuera valorado en tal oportunidad. En ese sentido, corresponde desestimar el referido argumento de la denunciante.

Del deber de idoneidad en la prestación del servicio educativo

10. El artículo 73° del Código establece que **el proveedor de servicios educativos** debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia³.
11. Partiendo de dicha premisa, el concepto de idoneidad en productos y servicios educativos señalado en el artículo 73° del Código busca proteger el interés de los consumidores, a fin de que reciban un servicio educativo de calidad.
12. A criterio del Tribunal Constitucional *“la educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia*

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



y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país⁴. Asimismo, se estableció que la educación tiene un carácter binario, pues la califica como un derecho fundamental y un servicio público⁵.

13. De igual manera, el Tribunal Constitucional ha señalado que la calidad en la educación ha sido definida en referencia a dos principios: “*el primero considera que el desarrollo cognitivo del educando es el objetivo explícito más importante de todo el sistema, y por consiguiente su éxito en este ámbito constituye un indicador de la calidad de la educación que ha recibido; el segundo hace hincapié en el papel que desempeña la educación en la promoción de actitudes y los valores relacionados con una buena conducta cívica, así como las condiciones propicias para el desarrollo afectivo y creativo del educando*”⁶. (Subrayado agregado)
14. Asimismo, la Ley 28044, Ley General de Educación, describe a través de su artículo 8°, de forma clara y expresa, cuáles son los principios rectores de la educación nacional, tal como se muestra a continuación:

“La educación peruana tiene a la persona como centro y agente fundamental del proceso educativo. Se sustenta en los siguientes principios: a) La ética, que inspira una educación promotora de los valores de paz, solidaridad, justicia, libertad, honestidad, tolerancia, responsabilidad, trabajo, verdad y pleno respeto a las normas de convivencia; que fortalece la conciencia moral individual y hace posible una sociedad basada en el ejercicio permanente de la responsabilidad ciudadana (...)”. (Negritas y subrayado agregado).

15. En complemento, el Decreto Supremo 011-2012-ED, Reglamento de la mencionada norma, dispone en su artículo 23°, lo siguiente:

“La Educación Básica es la etapa del Sistema Educativo destinada a la formación integral de la persona para el logro de su identidad personal y social, el ejercicio de la ciudadanía y el desarrollo de las actividades laborales y económicas, mediante el desarrollo de competencias, capacidades, actitudes y valores para actuar adecuada y eficazmente en los diversos ámbitos de la

⁴ Expediente 04232-2004-AA/TC del 3 de marzo de 2005 tramitado ante el Tribunal Constitucional.

⁵ Ello, dado que explicita una de las funciones-fines del Estado, de ejecución por el propio Estado o por terceros bajo fiscalización estatal, constituyendo un bien que se vincula directamente con el fortalecimiento del sistema democrático y con el desarrollo económico y social del país. Fundamento 10 de la sentencia recaída en el expediente 04232-2004-AA/TC.

⁶ Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente 4646-2007-PA/TC.



sociedad. Tiene enfoque inclusivo e intercultural y es la base para acceder a la Educación Superior. La Educación Básica comprende las siguientes modalidades: Regular, Alternativa y Especial". (Negritas y subrayado agregado).

16. A su vez, la Convención sobre los Derechos del Niño (1989), señala en su artículo 29.1° literales a) y b), que la educación de los niños deberá estar encaminada a desarrollar su personalidad, aptitudes y capacidad mental y física hasta el máximo de sus posibilidades. Así como, a inculcar al niño el respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales y de los principios consagrados en la Carta de las Naciones Unidas.
17. Sobre la base de lo antes expuesto, los centros educativos tienen una gran responsabilidad no sólo frente a los padres de familia, quienes le han confiado la formación de sus hijos, sino también frente a la sociedad. En atención a ello, el Estado tiene el deber especial de investigar y sancionar las presuntas vulneraciones de los derechos de los niños y adolescentes durante la prestación del servicio educativo⁷.
18. En este punto, cabe indicar que el Tribunal Constitucional, respecto del contenido constitucional del **interés superior del niño, niña y adolescente**, ha precisado que dicho principio "**se constituye en aquel valor especial y superior según el cual los derechos fundamentales del niño, niña y adolescente, y en última instancia su dignidad, tienen fuerza normativa superior no sólo en el momento de la producción de normas, sino también en el momento de la interpretación de ellas, constituyéndose por tanto en un principio de ineludible materialización para el Estado, la sociedad en su conjunto y la propia familia, incluidos claro está el padre, la madre o quien sea el responsable de velar por su derechos fundamentales**". (Resaltado y subrayado agregado).
19. En virtud de ello, los centros educativos tienen una gran responsabilidad no sólo frente a los padres de familia, quienes le han confiado la formación de sus hijos, sino también frente a la sociedad, lo cual sustenta el deber especial que tiene el Estado de investigar y sancionar las presuntas vulneraciones de los

⁷ **CÓDIGO DEL NIÑO Y ADOLESCENTE. - Artículo IX.- Interés superior del niño y del adolescente.-** En toda medida concerniente al niño y al adolescente que adopte el Estado a través de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, del Ministerio Público, los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y sus demás instituciones, así como en la acción de la sociedad, se considerará el Principio del Interés Superior del Niño y del Adolescente y el respeto a sus derechos.

⁸ En la sentencia del Expediente N° 02132-2008-PA/TC, fundamento 10.



derechos de los niños y adolescentes durante la prestación del servicio educativo⁹.

- I. Sobre la falta de adopción de medidas necesarias ante el maltrato psicológico originado a la menor hija de la denunciante
20. En su denuncia, la señora Neyra cuestionó que el Colegio no hubiera adoptado las medidas necesarias ante el reporte del maltrato psicológico ocasionado por la profesora de inglés a su menor hija identificada con las iniciales G.S.R.N.
21. En sus descargos, el Colegio señaló que tomó conocimiento del hecho mediante el Informe 01-2018 ante lo cual, como medida preventiva, optó por cambiar de aula a la profesora de inglés el día 23 de abril de 2018, mediante el Memorándum emitido en dicha fecha. Asimismo, indicó que dispuso que la menor agraviada participara de un taller de acompañamiento brindado por el departamento de psicología del centro educativo, el mismo al cual asistió la menor, conforme el registro de asistencia suscrito por la denunciante.
22. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Neyra contra el Colegio, por presunta infracción del artículo 73° del Código, al considerar que había quedado acreditado que el proveedor denunciado adoptó las medidas necesarias para el cese del maltrato psicológico que habría sufrido la menor hija de la denunciante con iniciales G.S.R.N. por parte de la profesora de inglés.
23. De lo verificado en el presente caso, se desprende que la primera comunicación efectuada por la denunciante al Colegio, sobre el maltrato psicológico ocasionado a su menor hija por la profesora de inglés, fue a través de la Carta del 16 de abril de 2018¹⁰, en cuyo tenor se reportó el incidente.
24. En este punto, cabe precisar que si bien actualmente se encuentra vigente el Decreto Supremo 004-2018-MINEDU, mediante el cual se aprobaron “los Lineamientos para la gestión de la convivencia escolar, la prevención y la atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes”, normativa que establece una serie de acciones a adoptar por parte de las instituciones educativas ante el reporte de un caso de maltrato psicológico por parte del personal de las instituciones educativas hacia los estudiantes; lo cierto es que

⁹ **CÓDIGO DEL NIÑO Y ADOLESCENTE. - Artículo IX.- Interés superior del niño y del adolescente.** - En toda medida concerniente al niño y al adolescente que adopte el Estado a través de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, del Ministerio Público, los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y sus demás instituciones, así como en la acción de la sociedad, se considerará el Principio del Interés Superior del Niño y del Adolescente y el respeto a sus derechos.

¹⁰ En las fojas 8 y 9 del expediente.



dicha norma no se encontraba vigente a la fecha de la comunicación del reporte vinculado al maltrato psicológico sufrido por parte de la profesora de inglés¹¹. Por lo cual, la presente conducta deberá analizarse en el marco legal vigente a dicho momento, esto es al 16 de abril de 2018, siendo que a dicha fecha estaba vigente la Directiva N° 019-2012-MINEDU/VMGI-OET denominada “Lineamientos para la prevención y protección de las y los estudiantes contra la violencia ejercida por personal de las instituciones Educativas.”

25. De la valoración de la referida Directiva se desprende que, ante la presunta comisión de actos de violencia en contra de los o las estudiantes, se debían adoptar las siguientes acciones:
- (i) Orientar a los y las estudiantes y a su familia sobre las acciones a realizar ante un acto de violencia, así como acompañarlos a los servicios locales de protección y asistencia correspondientes, bajo responsabilidad;
 - (ii) garantizar que todos los integrantes de la comunidad educativa comuniquen a la Dirección, respecto de toda situación de violencia contra los y las estudiantes sobre la que tengan conocimiento;
 - (iii) asegurar la permanencia en la institución educativa de los y las estudiantes que haya sido víctimas de actos de violencia, sin desatender su recuperación a fin de garantizar su integridad física y psicológica;
 - (iv) cautelar la confidencialidad y reserva que el caso amerita;
 - (v) informar inmediatamente a la autoridad policial o al Ministerio Público sobre los hechos de violencia que constituyan presuntos actos delictivos o faltas. Asimismo, informará a la Ugel correspondiente; y,
 - (vi) el director donde cursa estudios el o la estudiante víctima de actos de violencia, debe adoptar las acciones necesarias para evitar la continuidad de los hechos denunciados con la finalidad de hacer prevalecer el interés superior del niño, niña y adolescente y los demás derechos que le asisten.
26. Al respecto, en este punto corresponde verificar la serie de acciones desplegadas por parte de la institución educativa a fin de atender al reporte efectuado por la denunciante, con relación al daño psicológico ocasionado a su menor hija.
27. Así, de la valoración de los medios probatorios que obran en el expediente se desprende lo siguiente:

¹¹ Cabe precisar que dicha norma se encontraba vigente desde el 13 de mayo de 2018.



- (i) Como medida preventiva, la denunciada dispuso el cambio de aula de la profesora de inglés mediante Memorándum del 23 de abril de 2018;
 - (ii) mediante informe psicológico emitido el 15 de diciembre de 2018¹², se acreditó el acompañamiento efectuado a la menor hija de la denunciante; y,
 - (iii) el Colegio dispuso que la menor agraviada participara de un taller de acompañamiento¹³ por parte del departamento de Psicología del Colegio, constituido por una serie de sesiones en las que participó la menor, de conformidad con las firmas consignadas en el registro de asistencia suscritas por la madre de la menor.
28. Si bien de la valoración del expediente se desprende que la institución educativa adoptó de manera inmediata una serie de medidas ante el reporte del maltrato psicológico sufrido por la menor G.S.R.N; no se evidencia que el Colegio haya reportado dicho hecho ante la Ugel correspondiente, conforme a lo indicado por la normativa aplicable.
29. En tal sentido, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución recurrida que declaró infundada la denuncia, por presunta infracción del artículo 73° del Código, y, en consecuencia, se declara fundada la misma. Ello, en la medida que no quedó acreditado que el Colegio haya adoptado todas las medidas establecidas por la normativa, al momento en que tuvo conocimiento sobre el reporte del maltrato psicológico por parte de la profesora de inglés de dicho Colegio.
- II. Sobre la presunta negativa de matrícula opuesta a la denunciante por parte del Colegio, de manera injustificada
30. En el presente caso, la señora Neyra señaló que el Colegio no habría permitido la matrícula de sus menores hijas para el año escolar 2019.
31. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción del artículo 73° del Código, al considerar que había quedado acreditado que el proveedor denunciado se negó a matricular, de manera injustificada, a las menores hijas de la denunciante, para el año escolar de 2019.
32. En vía de apelación, el Colegio señaló que si bien la señora Neyra alegó que se apersonó al Colegio el 4 de marzo de 2019 a fin de matricular a sus hijas;

¹² En las fojas 79 y 80 del expediente.

¹³ En las fojas 76 y 77 del expediente.



lo cierto es que dicha afirmación no se encontraba acreditada dentro del procedimiento. Asimismo, precisó que mediante la Carta Notarial 67979 del 6 de marzo de 2019 -recibida por la denunciante el 8 de marzo del referido año- su representada informó a la consumidora que registraba una deuda pendiente con relación a las pensiones de sus menores hijas y que dado que el 6 de marzo se daba inicio al año lectivo 2019, siendo que a dicha fecha no había matriculado a las menores; se había procedido a otorgar la constancia de vacante a otros usuarios.

33. En primer lugar, es importante indicar que, si bien la Comisión sustentó el sentido de su pronunciamiento en la presunta falta de información brindada a la denunciante sobre el cronograma de la matrícula para el periodo escolar de 2019, -en tanto a su consideración, el Colegio no habría acreditado tal comunicación-; lo cierto es que ello no ha sido cuestionado por la denunciante dentro del procedimiento; por lo que no correspondía atribuir responsabilidad a la institución educativa por tal presunta falta de información.
34. Asimismo, en este punto conviene precisar que no es un hecho controvertido entre las partes que la señora Neyra registraba deuda pendiente por concepto de las pensiones del servicio educativo brindado a sus menores hijas en el periodo escolar del 2018, en la medida que ambas partes lo han reconocido a lo largo del procedimiento.
35. De lo revisado en el expediente, se aprecia la Carta Notarial 67979 del 6 de marzo de 2019¹⁴, emitida por el Colegio, de cuyo contenido se desprende que la institución educativa le informó a la denunciante que al no haber matriculado a sus hijas y no haber cancelado la deuda pendiente por el periodo escolar 2018, su representada había procedido a ceder las constancias de vacante a otros usuarios.
36. Asimismo, de lo verificado en el expediente se desprende la Carta N° 01-2019 Padres Ríos Neyra del 25 de marzo de 2019¹⁵ emitida por la parte denunciante en respuesta al Colegio, mediante la cual señalaba que la negativa de matrícula se configuró el 4 de marzo de 2019 y que el hecho de haber cedido las vacantes de sus hijas a otros usuarios le debió ser comunicado con anticipación.
37. Adicionalmente, se tiene que mediante la Carta Notarial 002-2019 del 27 de marzo de 2019¹⁶, la institución educativa replicó la respuesta brindada por la

¹⁴ En las fojas 25 y 26 del expediente.

¹⁵ En las fojas 27 y 28 del expediente.

¹⁶ De las fojas 29 al 31 del expediente.



denunciante, al reiterar que no se había apersonado oportunamente al Colegio para la matrícula de sus hijas ni tampoco había cancelado el importe total adeudado sobre el periodo escolar 2018, precisándole que de acuerdo al Reglamento de pensiones que suscribió el 24 de febrero del 2018, ella tenía conocimiento sobre la facultad de su representada de poder reservarse el derecho de matrícula para el siguiente año cuando se configurara el incumplimiento de pago.

38. De lo expuesto, este Colegiado infiere que la negativa opuesta por el Colegio a la denunciante al momento de solicitar la matrícula de sus menores hijas, obedecía a dos razones: (i) al hecho de que la denunciante no se habría apersonado a matricular a sus menores hijas en las fechas pactadas para tal fin; y, (ii) a que ésta debía cumplir con cancelar previamente la deuda pendiente que registraba por concepto de pensiones acumuladas por el servicio educativo prestado a sus menores hijas en el periodo escolar previo (año 2018), constituyendo este supuesto un requisito para proceder con la matrícula respectiva.
39. En lo que respecta al primer argumento, es pertinente indicar que, la misma consumidora afirmó haberse apersonado a las instalaciones del Colegio el 4 de marzo de 2019 a fin de matricular a sus menores hijas, oportunidad en la cual se habría configurado la negativa por parte de la institución educativa.
40. Cabe precisar que de la revisión del expediente se desprende que el Colegio presentó ante esta instancia el Comunicado 038-18/SO-INIC-PRI del 7 de diciembre de 2018, mediante el cual le informó a todos los padres de familia que la “Promoción Matrícula 2019” estaba vigente únicamente hasta el 31 de diciembre, adjuntándose un comunicado especial relacionado al proceso de matrícula, donde se incorporaba el cronograma respectivo, el mismo que se encontraba en su página web www.sacooliveros.com.
41. Así, de su contenido, se desprende que el periodo establecido para la matrícula se encontraba clasificado en función a los distintos grados y niveles de educación, registrando como última fecha máxima de término el 4 de febrero de 2019, y, consignando además como requisito previo el no tener deuda alguna con el centro educativo; medios probatorios que fueron trasladados a la denunciante y que no fueron objetados por esta.
42. Por otro lado, en lo que corresponde al segundo alegato, corresponde traer a colación lo establecido en la normativa sectorial vigente respecto a los casos donde resulta factible que el proveedor se niegue a prestar los servicios educativos en cuestión.
43. Así, cabe precisar que, en el marco de la prestación de servicios educativos, se promulgó la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, modificada



por la Ley 27665, Ley de Protección a la Economía Familiar, respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados, normas que desarrollan y complementan las disposiciones contenidas en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú y el artículo 1.1° literal c) del Código.

44. Así, el artículo 16° de la Ley de los Centros Educativos Privados prohíbe expresamente que los centros educativos suspendan la prestación del servicio educativo o condicionen la atención de los reclamos, o la evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones, conforme a lo siguiente:

“LEY 26549. LEY DE CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS. Artículo 16°.- Los Centros y Programas Educativos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios, ni la evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones. En este último caso, la institución educativa puede retener los certificados correspondientes a períodos no pagados siempre que se haya informado de esto a los usuarios al momento de la matrícula.

Los usuarios no podrán ser obligados al pago de sumas o recargos por conceptos diferentes de los establecidos en esta Ley. Tampoco podrán ser obligados a efectuar el pago de una o más pensiones mensuales adelantadas, salvo en el caso en que dichos pagos sustituyan a las cuotas de ingreso. Se prohíbe condicionar la inscripción y/o matrícula al pago de las contribuciones denominadas voluntarias.”

[Énfasis agregado]

45. De lo señalado precedentemente, se desprende que, en virtud de la norma precitada no se puede suspender la prestación del servicio educativo ni condicionar la atención de los reclamos, ni la evaluación de los alumnos al pago de las pensiones. Sin embargo, en el presente caso el referido supuesto no se habría configurado, dado que ya habría finalizado el periodo escolar 2018 y se estaba dando inicio al siguiente año lectivo 2019; motivo por el cual resultaba válido que el Colegio, en resguardo de su derecho a recibir una contraprestación, pudiera negar la matrícula de las menores hijas de la denunciante ante su incumplimiento de pago con relación a las pensiones del periodo anterior.
46. En ese punto, es importante precisar, que el denunciante tampoco ha aportado al procedimiento medio probatorio que acredite que canceló la deuda pendiente de pago dentro del plazo máximo indicado para proceder con la matrícula.
47. Bajo las consideraciones expuestas, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución venida en grado, y, en consecuencia, declarar infundada la denuncia, por presunta infracción del artículo 73° del Código. Ello, en la medida que quedó acreditado que la negativa del Colegio de matricular a las



dos menores hijas de la denunciante, se encontraba justificada, por cuanto la denunciante registraba deuda pendiente por concepto de pensiones correspondientes al periodo escolar 2018.

III. Sobre la presunta negativa de entrega de certificado de estudios opuesta a la denunciante por parte del Colegio, de manera injustificada

48. La señora Neyra denunció al Colegio al haberse negado a entregarle el certificado de estudios de sus menores hijas, correspondientes al periodo lectivo 2018.
49. En sus descargos, el Colegio alegó que, conforme a lo establecido por Ley de protección a la economía familiar, su representada se encontraba facultada a retener los certificados correspondientes a periodos no pagados, siempre que ello haya sido informado a los usuarios al momento de la matrícula; por lo que su representada no había incurrido en infracción al respecto.
50. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción del artículo 73° del Código, al considerar que había quedado acreditado que se negó a entregarle a la denunciante el certificado de estudios de sus menores hijas, por cuanto no le informó previamente sobre ello.
51. Al igual que en el punto anterior, cabe precisar que no es un hecho controvertido entre las partes que la señora Neyra registraba una deuda pendiente por concepto de las pensiones del servicio educativo brindado a sus menores hijas en el periodo escolar del 2018, en la medida que ambas partes lo han reconocido a lo largo del procedimiento.
52. Sobre el particular, cabe traer a colación lo dispuesto en el artículo 16° de la Ley de los Centros Educativos Privados, mediante el cual se aprecia el siguiente texto legal:

“LEY 26549. LEY DE CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES. Artículo 16°.- Los Centros y Programas Educativos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios, ni la evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones. En este último caso, la institución educativa puede retener los certificados correspondientes a períodos no pagados siempre que se haya informado de esto a los usuarios al momento de la matrícula.

Los usuarios no podrán ser obligados al pago de sumas o recargos por conceptos diferentes de los establecidos en esta Ley. Tampoco podrán ser obligados a efectuar el pago de una o más pensiones mensuales adelantadas, salvo en el caso en que dichos pagos sustituyan a las cuotas de ingreso. Se prohíbe condicionar la inscripción y/o matrícula al pago de las contribuciones denominadas voluntarias.”



[Énfasis agregado]

53. Así, de la lectura de la referida norma se desprende que la retención de certificados de estudios se encontraba legalmente justificada en relación a los períodos en los que el solicitante registrara deuda pendiente por obligaciones dinerarias que presentara frente a la institución educativa, siempre que ello le hubiera sido informado previamente.
54. En tal sentido, se infiere que la institución educativa se encontraba facultada a retener los certificados de estudios de los periodos no pagados por parte de la denunciante.
55. Asimismo, también se advierte que mediante el artículo 4° del Reglamento de Pensiones, beneficios y otros del Colegio del 24 de febrero de 2018, obrante en las fojas 197 y 198 del expediente, dicho proveedor informó a la denunciante sobre su derecho de retener los certificados de estudios de periodos no pagados por los usuarios, siendo que el referido Reglamento se encontraba debidamente suscrito y con la impresión de la huella dactilar de la señora Neyra, lo cual acreditaba que la consumidora fue debidamente informada respecto de tal condición al momento de la matrícula 2018.
56. Por lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado, y, en consecuencia, declarar infundada la denuncia, por presunta infracción del artículo 73° del Código, en la medida que quedó acreditado que la negativa de entrega del certificado de estudios de sus menores hijas por parte del Colegio se encontraba justificada. Ello, en tanto, quedó acreditado que dicha conducta se encontraba justificada, toda vez que la consumidora registraba una deuda pendiente por concepto de pensiones correspondientes al periodo escolar 2018.
57. En consecuencia, se deja sin efecto la recurrida en los extremos de las sanciones impuestas por Comisión (amonestación y 0.5 UIT, respectivamente), la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la disposición de la inscripción del Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Sobre la medida correctiva

58. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores²³. En el del artículo 115° del Código se detallan algunos ejemplos de medidas correctivas reparadoras entre las que se encuentra ordenar al denunciado que cumpla con ejecutar las obligaciones legales a su cargo²⁴. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es



revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que ésta se produzca nuevamente²⁵.

59. Teniendo en cuenta que, en el presente caso, la Sala ha resuelto revocar el extremo que declaró infundada la denuncia en contra del Colegio por la falta de adopción de las medidas correspondientes ante el reporte del maltrato psicológico sufrido por la menor; y, en consecuencia, la declaró fundada, corresponde evaluar la medida correctiva a imponer.
60. No obstante, considerando que durante todo el periodo escolar 2018, la menor hija de la denunciante continuó recibiendo la prestación del servicio educativo, y, que la docente de inglés fue cambiada de aula; esta Sala considera que no corresponde ordenar la devolución de ningún concepto pecuniario; máxime si de la revisión del expediente se desprende que la denunciante adeudaba al Colegio por concepto del referido periodo escolar.

Sobre la graduación de la sanción

61. El artículo 112º del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar²⁴.
62. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG, contempla los principios de Razonabilidad²⁵ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
63. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desalentar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.



64. Teniendo en cuenta que la Sala ha resuelto revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia por no adoptar todas las medidas establecidas por la normativa, al momento en que tuvo conocimiento sobre el reporte del maltrato psicológico; y, en consecuencia, se ha declarado fundado dicho extremo, corresponderá analizar la sanción a imponer por el mismo.
65. Al respecto, sobre la probabilidad de detección, esta es media, puesto que cualquier consumidor que se ve afectado por esta conducta, tendrá incentivos para poder denunciar esta conducta.
66. Asimismo, sobre los efectos de la conducta infractora, esta se encuentra materializada en la desconfianza a los consumidores sobre el servicio brindado por los proveedores en servicios educativos.
67. En virtud a lo expuesto, este Colegiado considera que, en atención a los principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde sancionar al Colegio con una multa de 0.5 UIT, por la falta de adopción de las medidas pertinentes ante el reporte efectuado por la denunciante.

Sobre la condena de costas y costos

68. El Decreto Legislativo 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del Indecopi, señala en su artículo 7° que, 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 la denunciante o el Indecopi.³⁰
69. El reembolso de las costas³¹ y costos³² en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la ley.
70. Dado que, en la presente instancia, se ha verificado que el Colegio infringió el artículo 73° del Código, corresponde ordenar a la denunciada que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la señora Neyra las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.
71. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1520-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0806-2019/CC2

tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

Acciones complementarias

72. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el Registro de Infracciones y Sanciones³³ (en adelante, el RIS) por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
73. Por lo tanto, al haber quedado acreditado, ante esta instancia, que el Colegio infringió el artículo 73° del Código, corresponde a esta Sala disponer la inscripción de dicho proveedor en el RIS.
74. Asimismo, corresponde ordenar a la Comisión que remita copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente, para que, de considerarlo pertinente, actúe de acuerdo al ámbito de su competencia.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 2374-2019/CC2 del 13 de diciembre de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró infundada la denuncia formulada por la señora Karina Dolores Neyra Neyra de Ríos contra Asociación Civil Educativa Saco Oliveros, por presunta infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada. Ello, en la medida que no quedó acreditado que el Colegio haya adoptado todas las medidas establecidas por la normativa, al momento en que tuvo conocimiento sobre el reporte del maltrato psicológico que habría sufrido la menor hija de la denunciante (9 años) por parte de la profesora de inglés de dicho Colegio.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 2374-2019/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia formulada por la señora Karina Dolores Neyra Neyra de Ríos contra Asociación Civil Educativa Saco Oliveros, por presunta infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto a la negativa de matrícula de sus dos menores hijas para el periodo escolar 2019; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Ello, en tanto, quedó acreditado que la referida negativa se encontraba justificada, toda vez que la consumidora



registraba una deuda pendiente por concepto de pensiones correspondientes al periodo escolar 2018.

En consecuencia, se deja sin efecto la sanción de amonestación, la condena de costas y la inscripción de la institución educativa en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi por el presente extremo.

TERCERO: Revocar la Resolución 2374-2019/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia formulada por la señora Karina Dolores Neyra Neyra de Ríos contra Asociación Civil Educativa Saco Oliveros, por presunta infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor respecto a la negativa del denunciado de entregar los certificados de estudios de sus dos menores hijas correspondientes al periodo 2018; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Ello, en tanto, quedó acreditado que dicha conducta se encontraba justificada, toda vez que la consumidora registraba una deuda pendiente por concepto de pensiones correspondientes al periodo escolar 2018.

En consecuencia, se deja sin efecto la sanción de multa de 0.5 UIT, la condena de costas y la disposición de inscripción de la institución educativa en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi por el presente extremo.

CUARTO: Sancionar a Asociación Civil Educativa Saco Oliveros con una 0.5 UIT, por presunta infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Requerir a Asociación Civil Educativa Saco Oliveros el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS³⁴, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

SEXTO: Condenar a Asociación Civil Educativa Saco Oliveros al pago de las costas y costos del procedimiento.

SÉPTIMO: Disponer la inscripción de Asociación Civil Educativa Saco Oliveros en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1520-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0806-2019/CC2

OCTAVO: Ordenar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que remita copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente, para que, de considerarlo pertinente, actúe de acuerdo al ámbito de su competencia.

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

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente