



RESOLUCIÓN FINAL N° 1998-2022/CC2

DENUNCIANTE : HOWARD DORJAN SALAZAR BANDA
(EL SEÑOR SALAZAR)

DENUNCIADOS : IEP "SANTA ROSA"
(EL COLEGIO)
CONGREGACIÓN RELIGIOSA HERMANAS DOMINICAS
DE LA INMACULADA CONCEPCIÓN
(LA CONGREGACIÓN)

MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SERVICIO EDUCATIVO
DEBER DE INFORMACIÓN
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS

ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

Lima, 15 de setiembre de 2022

ANTECEDENTES

1. El 7 de enero de 2021, el señor Salazar interpuso una denuncia contra el Colegio¹, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código²).
2. Mediante Resolución N° 1 del 19 de abril de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador contra el Colegio, de conformidad con lo siguiente:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 7 de enero de 2021, presentada por el señor Howard Dorjan Salazar Banda contra IEP “Santa Rosa” por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, de conformidad con lo siguiente:

- (i) *Por presunta infracción del artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:*
 - a) *Personal del proveedor denunciado habría presentado un comportamiento hostil hacia la menor hija del denunciante;*
 - b) *No habría adoptado acciones ante el maltrato y bullying sufrido por la menor hija del denunciante;*
 - c) *No habría cumplido con separar al profesor del centro educativo;*
 - d) *No habría cumplido con los protocolos ante los actos de maltrato y bullying sufridos por la menor hija del denunciante;*
 - e) *Se habría negado a entregar al denunciante los documentos que acrediten las acciones realizadas por el centro educativo ante los actos de maltrato y bullying sufridos por su menor.*
- (ii) *Por presunta infracción de los artículos 1 literal b) y 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:*
 - a) *Habría informado al denunciante que durante el periodo lectivo 2020, el centro educativo tendría un convenio con la Alianza Francesa, pese a que esto no resultaría cierto;*
 - b) *Habría informado al Ministerio de Educación sobre acciones y reuniones que no*

¹ Con Registro Único del Contribuyente (RUC) N° 20111078930.

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

habrían realizado ante los actos de maltrato y bullying sufridos por la menor hija del denunciante; y,

- c) *No habría informado al denunciante respecto a los costos fijos y variables debidamente justificados para el 2020.*

3. El 12 de mayo de 2021, el Colegio presentó sus descargos; asimismo, indicó que la Congregación era la entidad promotora y propietaria del centro educativo.
4. El 17 de agosto de 2021, la Secretaría Técnica emitió la Resolución N° 2, incluyó a la Congregación³ en calidad de co-denunciada, de conformidad con lo siguiente:

“PRIMERO: *Incluir como parte co-denunciada en el presente procedimiento a Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción.*

SEGUNDO: *Sin perjuicio de lo señalado en la Resolución N° 1 del 19 de abril de 2021, admitir a trámite la denuncia del 7 de enero de 2021, presentada por el señor Howard Dorjan Salazar Banda contra Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo siguiente:*

- (i) *Por presunta infracción del artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:*
- a) *Personal del proveedor denunciado habría presentado un comportamiento hostil hacia la menor hija del denunciante;*
 - b) *No habría adoptado acciones ante el maltrato y bullying sufrido por la menor hija del denunciante;*
 - c) *No habría cumplido con separar al profesor del centro educativo;*
 - d) *No habría cumplido con los protocolos ante los actos de maltrato y bullying sufridos por la menor hija del denunciante;*
 - e) *Se habría negado a entregar al denunciante los documentos que acrediten las acciones realizadas por el centro educativo ante los actos de maltrato y bullying sufridos por su menor.*
- (ii) *Por presunta infracción de los artículos 1 literal b) y 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:*
- a) *Habría informado al denunciante que durante el periodo lectivo 2020, el centro educativo tendría un convenio con la alianza francesa, pese a que esto no resultaría cierto;*
 - b) *Habría informado al Ministerio de Educación sobre acciones y reuniones que no habrían realizado ante los actos de maltrato y bullying sufridos por la menor hija del denunciante; y,*
 - c) *No habría informado al denunciante respecto a los costos fijos y variables debidamente justificados para el 2020.*

5. El 19 de agosto de 2021, el señor Salazar presentó un escrito de absolución de descargos.
6. El 26 de agosto de 2021, la Congregación presentó sus descargos a las imputaciones realizadas.
7. El 2 de setiembre de 2021, la Secretaría Técnica emitió la Resolución N° 4, a través de la cual resolvió lo siguiente:

“1. Requerir a IEP “Santa Rosa” y Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción que, en un plazo de tres (3) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:

- (i) *Informar, según lo establecido en la Ley 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, y su respectivo Reglamento, lo siguiente:*

³ Con Registro Único del Contribuyente (RUC) N° 20197172321.

- a. Si gestionó su institución un procedimiento ante el Consejo Educativo Institucional (CONEI) y/o el Comité de Tutoría y Convivencia Democrática respecto a los hechos materia de denuncia. De ser el caso, presentar copia de toda la documentación del procedimiento iniciado por dichos órganos respecto a los hechos denunciados por la señora Presentación.
 - b. Si cumplió con designar a un profesional en psicología.
 - c. Si implementó un control de asistencia y protección frente a situaciones de bullying.
 - d. Presentar un boletín informativo que difunda las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar.
- (ii) Presentar copia de la grabación de la videoconferencia del 15 de julio de 2020, correspondiente a la clase de Tutoría.”
8. El 8 de setiembre de 2021, el Colegio y la Congregación presentaron un escrito absolviendo el requerimiento de información.
 9. El 9 de setiembre de 2021, el señor Salazar presentó un escrito con argumentos complementarios.
 10. El 17 de setiembre de 2021, el Colegio y la Congregación presentaron un escrito en respuesta a los argumentos esgrimidos por el señor Salazar en su escrito del 9 de setiembre de 2021.
 11. El 10 de enero de 2022, el Colegio presentó sus alegatos.
 12. El 18 de enero de 2022, el señor Salazar presentó sus alegatos.
 13. Mediante Informe Final de Instrucción del 9 de agosto de 2022, la Secretaría Técnica emitió sus recomendaciones respecto a la responsabilidad de los proveedores denunciados por los hechos que son materia del presente procedimiento, de conformidad con lo siguiente:

“PRIMERO: Se recomienda declarar **IMPROCEDENTE** por falta de legitimidad para obrar pasiva, la denuncia presentada por el señor **Howard Dorjan Salazar Banda** contra **IEP “SANTA ROSA”**, por presunta infracción a lo establecido la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Se recomienda declarar **IMPROCEDENTE** por falta de competencia, la denuncia presentada por el señor **Howard Dorjan Salazar Banda** contra **Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción**, por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría informado al Ministerio de Educación sobre acciones y reuniones que no habrían realizado ante los actos de maltrato y bullying sufridos por la menor hija del denunciante.

TERCERO: Se recomienda **PRECISAR** que el hecho imputado contra **Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción** será analizado de la siguiente manera como una presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría adoptado acciones ante el maltrato y bullying sufrido por la menor hija del denunciante, por parte de personal del proveedor.

CUARTO: Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Howard Dorjan Salazar Banda** contra **Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción**, por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no habría adoptado acciones ante el maltrato y bullying sufrido por la menor hija del denunciante.

QUINTO: Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Howard Dorjan Salazar Banda** contra **Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción**, por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido que la denunciada no habría adoptado acciones ante el maltrato y bullying sufrido por la menor hija del denunciante, por parte de personal del proveedor.

SEXTO: Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor Howard Dorjan Salazar Banda contra **Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción**, por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido que la denunciada no habría cumplido con separar al profesor del centro educativo.

SÉTIMO: Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor Howard Dorjan Salazar Banda contra **Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción**, por presunta infracción de los artículos 1 literal b) y 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que la denunciada:

- (i) Habría informado al denunciante que durante el periodo lectivo 2020, el centro educativo tendría un convenio con la Alianza Francesa, pese a que esto no resultaría cierto;
- (ii) No habría informado al denunciante respecto a los costos fijos y variables debidamente justificados para el 2020.

OCTAVO: Se recomienda **IMPONER** a **Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción**, con una **SANCIÓN** ascendente a **SEIS (6) Unidades Impositivas Tributarias**, conforme con el siguiente detalle:

#	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	Presunta infracción del artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría adoptado acciones ante el maltrato y <i>bullying</i> sufrido por la menor hija del denunciante, de iniciales L.A.S.F frente al maltrato sufrido por una de sus compañeras.	TRES (3)
2	Presunta infracción del artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría adoptado acciones ante el maltrato y <i>bullying</i> sufrido por la menor hija del denunciante, de iniciales L.A.S.F frente al maltrato sufrido por el profesor tutor.	TRES (3)
SANCIÓN TOTAL		SEIS (6)

(...)" (sic)

- 14. El 22 de agosto de 2022, el Colegio y la Congregación presentaron sus observaciones al Informe Final de Instrucción.
- 15. Pese a que el señor Salazar fue debidamente notificado con el Informe Final de Instrucción, no presentó observaciones.

CUESTIONES PREVIAS

Sobre la falta de legitimidad para obrar pasiva del Colegio

- 16. El artículo 77 del Código Civil establece que la existencia de las personas jurídicas de derecho privado comienza desde el día de su inscripción en el registro correspondiente, convirtiéndose así esta formalidad en un requisito esencial para que ser considerada como tal y así poder ser objeto de derechos y obligaciones bajo dicha calidad.
- 17. En ese sentido, la Autoridad Administrativa tiene la obligación de verificar que el destinatario de una sanción administrativa sea la persona natural o jurídica que cometió la infracción. Así, únicamente cuando la Comisión hubiera cumplido con identificar certeramente al proveedor con el cual se configura la relación de consumo, podrá luego determinar los alcances de su responsabilidad administrativa y, de ser el caso, imponer una sanción que pueda ser ejecutada.
- 18. En esa misma línea, resulta necesario indicar que el Reglamento de instituciones educativas privadas de educación básica, aprobado por Decreto Supremo N° 005-

2021-MINEDU⁴ establece expresamente que el propietario o promotor de la Institución Educativa es responsable de su administración y funcionamiento integral, por lo tanto, estos son susceptibles de asumir la responsabilidad por los hechos investigados en el presente procedimiento.

19. En esa línea, mediante Resolución N° 2366-2020/SPC-INDECOPI del 10 de diciembre de 2020⁵, la Sala determinó que, en el marco de los servicios educativos de educación básica, la responsabilidad administrativa por las infracciones en materia de protección al consumidor deberá ser asumida de la siguiente manera:
 - (i) En primer lugar, por la institución educativa privada constituida como persona jurídica; o,
 - (ii) en caso esta última no esté constituida de tal manera, por el promotor o propietario, según la resolución directoral de autorización o de traslado.
20. En tal sentido, en caso exista una institución educativa privada constituida como persona jurídica que, a su vez, cuente con un promotor o propietario, éste último deberá ser excluido⁶.
21. Cabe precisar que, lo antes mencionado es una regla de responsabilidad administrativa en materia de normas de protección al consumidor, por lo que, se dispone sin perjuicio de los criterios resolutivos que pudiera asumir la Autoridad Sectorial (Ministerio de Educación).
22. Sin perjuicio de ello, es preciso señalar que, cuando la institución educativa denunciada no pueda constituirse como sujeto del procedimiento administrativo, por ejemplo, al no contar con personería jurídica propia, la responsabilidad respecto de las conductas infractoras en las que incurra será atribuible a su promotor.
23. De la revisión de los documentos obrantes en el expediente, se puede advertir que el Colegio no cuenta con la calidad de persona jurídica, en tanto no se encuentra inscrito en el Registro Público de Personas Jurídicas correspondiente, siendo que dicha calidad solamente se adquiere con la mencionada inscripción y se mantiene hasta que se inscriba su extensión.
24. Por otro lado, de la revisión de la Resolución Directoral N° 00870-2021-UGEL 03 del 11 de febrero de 2021, se advierte la Congregación es la entidad promotora del Colegio. Así, es esta última quien califica como sujeto pasible de formar parte del presente procedimiento administrativo sancionador; por tanto, únicamente corresponde analizar la responsabilidad administrativa de la Congregación y concluir el procedimiento iniciado contra el Colegio.
25. Por lo expuesto, en la medida que se ha acreditado que el Colegio no cuenta con personería jurídica propia y, por ende, no podría participar en este procedimiento en calidad de administrado, corresponde declarar **improcedente** por falta de legitimidad

⁴ **DECRETO SUPREMO N° 005-2021-MINEDU. DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DE EDUCACIÓN BÁSICA**

Artículo 37. Propietario/a o promotor/a

37.5 El/la propietario/a de la IE privada tiene responsabilidad administrativa, civil y/o penal, según corresponda, por el incumplimiento de las responsabilidades y de las normas que le resulten aplicables.

⁵ Corresponde precisar que este pronunciamiento no constituye un cambio de criterio por parte de la Sala, pues esta posición ya había sido aplicada anteriormente en la Resolución 0656-2016/SPC-INDECOPI del 22 de febrero de 2016, 1252-2016/SPC-INDECOPI del 12 de abril de 2016, 3626-2019/SPC-INDECOPI del 18 de diciembre de 2019, entre otras.

⁶ Ello, sin perjuicio de las eventuales acciones que pudieran tomarse en virtud del artículo 111 del Código.

para obrar pasiva la denuncia en su contra por las presuntas infracciones a las disposiciones del Código.

Sobre la competencia del Indecopi para conocer ilícitos penales

26. Conforme lo indicado en el numeral 4 de la presente resolución, se imputó contra la Congregación como una presunta infracción de los artículos 1 literal b) y 2 del Código, el hecho referido a que habría informado al Ministerio de Educación sobre acciones y reuniones que no habrían realizado ante los actos de maltrato y *bullying* sufridos por la menor hija del denunciante.
27. Sobre el particular, el artículo 105 del Código establece que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas, conforme a la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por el Decreto Legislativo N° 1033. Asimismo, en la referida norma se señala que dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley².
28. Dicho criterio fue recogido previamente en el precedente de observancia obligatoria aprobado por el Tribunal de Defensa de la Competencia mediante Resolución N° 0277-1999/TDC-INDECOPI³, que señaló lo siguiente:

“Por excepción establecida en norma expresa de rango legal, únicamente pueden entenderse aquellas disposiciones contenidas en las leyes, u otras normas de igual jerarquía, que señalen que una entidad administrativa, distinta a la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi, será competente para sancionar presuntas infracciones (a la Ley de Protección al Consumidor) que puedan cometerse en las relaciones de consumo que se presenten en un sector específico”.

29. En su escrito de denuncia, el señor Salazar manifestó lo siguiente:
- (i) En el 2020, su menor hija de iniciales L.A.S.F. se encontraba cursando el quinto grado de secundaria;
 - (ii) con motivo de los actos de maltrato y *bullying* que habría recibido su hija en dicho periodo lectivo, presentó una denuncia ante el Ministerio de Educación (en adelante, el Minedu);
 - (iii) frente a ello, la Congregación indicó al Minedu que habría adoptado una serie de acciones que no habría realizado; y,
 - (iv) asimismo, la Congragación habría presentado ante el Minedu, documentación falsa a fin de sustentar que efectivamente habría adoptado acciones.
30. En atención a ello, se imputó contra la Congregación el hecho referido a que habría informado al Minedu sobre acciones y reuniones que no habría realizado ante los actos de maltrato y *bullying* sufridos por la menor hija del denunciante.

² LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Artículo 105.- Autoridad competente

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente capítulo, conforme al Decreto legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.
(...)

³ Ver Resolución N° 277-1999/TDC-INDECOPI del 18 de agosto de 1999, seguido por Shirley Sánchez Cama contra José Cantuarias Pacheco y Corporación José R. Lindley S.A.

31. Mediante Informe Final de Instrucción del 9 de agosto de 2022 la Secretaría Técnica recomendó declarar improcedente por falta de competencia la denuncia en este extremo por presunta infracción de los artículos 1 literal b) y 2 del Código, en tanto consideró que el hecho denunciado no resultaba de competencia de la Comisión.
32. De esa manera, se advierte que lo cuestionado por el señor Salazar se encuentra orientado a que la autoridad de consumo investigue y se pronuncie, sobre la conducta en la que habría incurrido la Congregación, de declarar información falsa frente a una autoridad administrativa.
33. Sin embargo, el Código Penal, en su artículo 411 regula el tipo penal de “Falsa declaración en procedimiento administrativo”, de la siguiente manera:
- “Artículo 411.- El que, en un procedimiento administrativo, hace una falsa declaración en relación a hechos o circunstancias que le corresponde probar, violando la presunción de veracidad establecida por ley, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de cuatro años.”*
34. En ese sentido, la conducta denunciada resulta ser de naturaleza penal y se encuentra contemplada por el artículo 411 del Código Penal bajo el delito de “Falsa declaración en procedimiento administrativo”; por lo que debe ser conocida por el Ministerio Público – Fiscalía de la Nación para su adecuado diligenciamiento.
35. Por lo expuesto, corresponde declarar **improcedente** por falta de competencia el presente extremo de la denuncia; y, remitir copia de todo lo actuado al Ministerio Público – Fiscalía de la Nación a fin de que adopte las acciones que considere correspondientes dentro del ámbito de su competencia.

Sobre la la precisión en la imputación de cargos en lo referido a la falta de adopción de acciones ante la violencia escolar sufrida por la menor hija del denunciante frente al maltrato sufrido por personal del centro educativo

36. Conforme se ha indicado en el numeral 5 de la presente resolución, se imputó contra la Congregación como presuntas infracciones al artículo 73 del Código los siguientes hechos:
- (i) Personal del proveedor denunciado habría presentado un comportamiento hostil hacia la menor hija del denunciante;
 - (ii) no habría cumplido con los protocolos ante los actos de maltrato y *bullying* sufridos por la menor hija del denunciante; y,
 - (iii) se habría negado a entregar al denunciante los documentos que acrediten las acciones realizadas por el centro educativo ante los actos de maltrato y *bullying* sufridos por su menor.
37. De la revisión del escrito de denuncia, se advierte que el señor Salazar cuestionó el hecho referido a que la Congregación no habría adoptado acciones ante el maltrato sufrido por su menor hija de parte de un profesor del centro educativo:

“(…)

*Esto significa que, teniendo el Colegio conocimiento de un caso de violencia contra una estudiante, en este caso mi menor hija, no cumplió con ofrecer un servicio idóneo al no cumplir con los protocolos que las normas vigentes obligan, convalidando **los actos de violencia contra mi menor hija, los que no cesaron, sino que se acrecentaron con la participación directa del profesor tutor**. No existió ninguna “Medida correctiva” de parte del colegio para remediar la situación y **no se cumplió con lo establecido en la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas dispuesto en la Ley N° 29719 y su reglamento, ni las normas vigentes.***

(…)

Ese mismo sábado 8 de agosto, un día después de haber denunciado el hecho de violencia acusando al profesor tutor, en mi calidad de trabajador de la Institución Educativa, recibo una citación de la directora.

(...)

Con fecha 13 agosto, recibimos un correo de la directora mediante el nos informa respecto a las supuestas acciones adoptadas, que nos sorprendieron sobremanera ya que **ninguna de estas acciones corresponde al protocolo correspondiente, concretamente el Nro. 3, que indica el protocolo a seguir en casos de violencia psicológica del Personal de la IE a estudiantes, correspondiente a los PROTOCOLOS APLICABLES A LA MODALIDAD A DISTANCIA, según lo establecido en la Resolución Ministerial Nro. 274-2020-MINEDU, de fecha 14 de julio de 2020.(...) (sic)**

38. En ese sentido, se advierte que las presuntas conductas infractoras antes descritas, giran en torno a la ausencia de acciones frente al maltrato que habría sufrido la menor hija del denunciante por parte del personal del proveedor; y, por ende, la falta de entrega de la documentación que sustente dichas acciones.
39. En atención a ello, los hechos anteriormente señalados deberán ser analizados de manera conjunta, de conformidad con lo siguiente:

“Por presunta infracción del artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría adoptado acciones ante el maltrato sufrido por la menor hija del denunciante de iniciales L.A.S.F. de parte de personal del denunciado.” (sic)

40. Cabe destacar que la precisión efectuada no afecta el derecho de defensa de la Congregación, en la medida que únicamente se han unido las imputaciones a analizar; y, además, la denunciada ha cumplido con presentar sus descargos.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad en el servicio de enseñanza

41. El artículo 73⁷ del Código establece que el proveedor debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia. De acuerdo con el referido artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.
42. De acuerdo con el referido artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.
- (i) **Respecto a que la Congregación no habría adoptado acciones ante el maltrato y bullying sufrido por la menor hija del denunciante**
43. El artículo 13 de la Constitución Política del Perú establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. Es así como, a criterio del Tribunal Constitucional “la educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula

⁷

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

Artículo 73.- Idoneidad en productos y servicios educativos. - El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa de la materia.

directamente con el desarrollo económico y social del país⁸. Asimismo, se le otorga a la educación un carácter binario, pues se le califica como un derecho fundamental y un servicio público⁹.

44. En esa misma línea, respecto del contenido constitucional del interés superior del niño, niña y adolescente, el Tribunal Constitucional 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 fundamentales¹⁰.”
45. La Ley N° 29719, Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas (en adelante, Ley de Convivencia sin Violencia)¹¹ en sus artículos 6 y 7 dispone las obligaciones de las instituciones educativas y docentes cuando toman conocimiento de una situación de violencia o acoso entre sus alumnos, entre las que se encuentran las siguientes:
- a) La obligación de detectar, atender y denunciar de inmediato ante el CONEI¹² los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento o cualquier otra manifestación que constituya acoso entre estudiantes;
 - b) en los casos de poca gravedad, los docentes deberán sancionar directamente a los estudiantes agresores, sin perjuicio de comunicarlo al CONEI para anotar los hechos en el cuaderno de incidencias; e,
 - c) informar a los padres o apoderados de los estudiantes que son víctimas de violencia o de acoso, así como a los padres o apoderados del agresor.
46. En esa línea, se aprecia que la referida norma tiene por objeto establecer los mecanismos para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el

⁸ Expediente 0423-2004AA/TC del 3 de marzo de 2005 tramitado ante el Tribunal Constitucional.

⁹ Ello, dado que explicita una de las funciones-fines del Estado, de ejecución por el propio Estado o por terceros bajo fiscalización estatal, constituyendo un bien que se vincula directamente con el fortalecimiento del sistema democrático y con el desarrollo económico y social del país. STC 4232-2004-AA/TC.

¹⁰ En la sentencia del Expediente N° 021322008PA/TC, fundamento 10.

¹¹ **LEY N° 29719, LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 6. Obligaciones de los docentes.** Los docentes y los miembros del personal auxiliar de la institución educativa tienen la obligación de detectar, atender y denunciar de inmediato ante el Consejo Educativo Institucional (Conei) los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento, discriminación, difamación y cualquier otra manifestación que constituya acoso entre los estudiantes, incluyendo aquellos que se cometan por medios telefónicos, electrónicos o informáticos y sobre los que hayan sido testigos o hayan sido informados. Para tales casos, dicho consejo se reúne dentro de los dos días siguientes para investigar la denuncia recibida y la resuelve en un plazo máximo de siete días.

Quando se trate de casos de poca gravedad, los docentes deben sancionar directamente a los estudiantes agresores, sin perjuicio de su obligación de informar sobre dicho incidente al Consejo Educativo Institucional (Conei), para los efectos de su inscripción en el Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes.

Artículo 7. Obligaciones del director de la institución educativa. El director de la institución educativa tiene la obligación de orientar al Consejo Educativo Institucional (Conei) para los fines de una convivencia pacífica de los estudiantes y de convocarlo de inmediato cuando tenga conocimiento de un incidente de acoso o de violencia. Además, informa a los padres o apoderados del estudiante o estudiantes que son víctimas de violencia o de acoso en cualquiera de sus modalidades, así como a los padres o apoderados del agresor o agresores.

El director comunica las sanciones acordadas por el Consejo Educativo Institucional (Conei) cuando se determine la responsabilidad de un estudiante agresor en un incidente de violencia o de acoso. Además, el director informa mensualmente a la Defensoría del Pueblo sobre los casos de violencia y de acoso entre estudiantes que se hayan presentado en la institución educativa.

¹² Consejo Educativo Institucional

hostigamiento, la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre los alumnos de las instituciones educativas.

47. De la misma manera, el Reglamento de la Ley N° 29719, Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas aprobado mediante Decreto Supremo N° 10-2012-ED (en adelante, el Reglamento), establece en su artículo 5 que la convivencia democrática en las instituciones educativas tiene como finalidad prevenir el acoso y otras formas de violencia entre los estudiantes, y, para tales efectos, se designará un equipo responsable para tales fines, el cual deberá planificar, implementar y ejecutar el Plan de Convivencia Democrática.
48. Asimismo, los Lineamientos de la Convivencia Escolar definen el acoso escolar o acoso entre estudiantes (*bullying*) como:

“Acoso escolar o acoso entre estudiantes (*bullying*). De conformidad con lo señalado en el artículo 3 del Reglamento de la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, aprobado por Decreto Supremo N° 010-2012-ED, es un tipo de violencia que se caracteriza por conductas intencionales de hostigamiento, falta de respeto y maltrato verbal o físico que recibe un estudiante en forma reiterada por parte de uno o varios estudiantes, con el objeto de intimidarlo o excluirlo, atentando así contra su dignidad y derecho a gozar de un entorno escolar libre de violencia”.

49. En el numeral I del Anexo 3 de los Lineamientos de la Convivencia Escolar, actualizado a través de la Resolución Ministerial N° 274-2020-MINEDU del 14 de julio de 2020, estableció los Protocolos aplicables a la modalidad a distancia, dentro del cual se encuentra el Protocolo – 01 para casos de violencia psicológica ejercida entre estudiantes (en adelante, el Protocolo – 01), conforme a lo siguiente:

PROTOCOLO – 01 Entre Estudiantes				
Violencia psicológica y/o física (sin lesiones)				
PASO	INTERVENCIÓN	RESPONSABLE	INSTRUMENTO	PLAZO (Días calendario) 75 días
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> Comunicarse con la madre/padre de familia o apoderado de las y los estudiantes involucrados en el hecho de violencia, a través de medios tecnológicos disponibles, con la finalidad de informarles sobre la situación de violencia presentada, las medidas que se adoptarán y los acuerdos para la mejora de la convivencia. En el caso de población estudiante indígena se debe brindar con pertinencia cultural la intervención y en su lengua indígena u originaria, toda la información necesaria sobre las etapas de la atención. Anotar el hecho en el Libro de Registro de Incidencias (guardar los formatos de manera virtual) y reportarlo en el Portal SiseVe a través de los canales establecidos. En lugares donde no exista conectividad, comunicar a la UGEL para el apoyo en el reporte. 	Directora/Director Responsable de Convivencia Escolar.	Declaración jurada que describa la comunicación y los acuerdos concertados Libro de registro de incidencias Portal SiseVe	Dentro de las 48 horas de conocido el caso
	<ul style="list-style-type: none"> Subir en el portal SiseVe las acciones registradas en el Libro 	Directora/Director	Portal SiseVe	Del día 3 al 75

	<p>de Registro de Incidencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con tutora desarrollo de sesiones de tutoría individual y otras actividades relacionadas la prevención situaciones de violencia escolar (estas actividades realizarán de manera remota usando medios tecnológicos disponibles). 	Responsable de Convivencia Escolar	Plan de tutoría Declaración jurada	
Derivación	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar a través de medios tecnológicos disponibles la madre/padre de familia O apoderado de las o los estudiantes involucrados en el hecho de violencia, a que recurran al centro de salud de su jurisdicción para la atención psicológica, si fuera necesario, cuando dicho servicio se restablezca. Asimismo, orientar a llamar a la Línea 113 para obtener orientación psicológica. En el caso de población estudiante indígena se debe brindar información cultural de la víctima (lengua materna y pueblo originario), al servicio que reciba el caso por derivación, para la atención pertinente. 	Directora/Director Responsable de Convivencia Escolar	Declaración Jurada	Dentro de 48 horas de conocido el caso
Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicarse con la tutora o tutor del aula para conocer el avance de las acciones realizadas para mejorar la convivencia entre las y los estudiantes (estas actividades se realizarían de manera remota). • Mantener comunicación a través de medios tecnológicos disponibles con la madre/padre de familia o apoderado de los estudiantes involucrados para el acompañamiento y seguimiento a los compromisos acordados. 	Director/Director Responsable de convivencia escolar	Declaración jurada	Del día 3 al 75
Cierre	<ul style="list-style-type: none"> • Cerrar caso cuando el hecho de violencia ha cesado y se evidencian mejoras en la convivencia entre las y los estudiantes involucrados. Además, se debe garantizar la permanencia y continuidad educativa y evitar la reincidencia. • Informar a través de medios tecnológicos disponibles a la madre/padre de familia o apoderado de las o los estudiantes sobre el desarrollo de las acciones. 	Directora/Director Responsable de Convivencia Escolar	Declaración jurada de cierre de caso Portal SíseVe	Del día 60 al 75

50. Asimismo, dentro de los referidos Protocolos aplicables a la modalidad a distancia, se encuentra el Protocolo – 03 para casos de violencia psicológica ejercida por parte del personal de la Institución Educativa a los estudiantes (en adelante, el Protocolo 03), conforme a lo siguiente:

PROTOCOLO – 03
Personal de la IE a Estudiantes
Violencia psicológica

PASO	INTERVENCIÓN	RESPONSABLE	INSTRUMENTO	PLAZO (Días calendario) 30
Acciones	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicarse con la madre/padre de familia o apoderado de la o el estudiante agredido, a través de medios tecnológicos disponibles e informarle que se procederá a levantar un acta de denuncia, con la información proporcionada. En el acta, el director describe los hechos ocurridos, asimismo se consignan los datos personales de la madre/padre de familia o apoderado que comunica el hecho, su número telefónico y la hora de la llamada. En el caso de población estudiante indígena se debe brindar con pertinencia cultural el servicio y en su lengua indígena u originaria, toda la información necesaria sobre las etapas de la atención. • Proteger la integridad de la o el estudiante garantizando que agredido, cese todo hecho de violencia y evitando una nueva exposición, realizando la denuncia ante la Policía Nacional o al Ministerio Público e informar a la familia. • Informar del hecho a la UGEL, adjuntando el acta de denuncia levantada con información por la madre/padre de familia o apoderado y documento que acredite que hizo la denuncia en la Policía Nacional o Ministerio Público. • Anotar el hecho de violencia en el Libro de Registro de Incidencias (guardar los formatos de manera virtual) y reportarlo en el Portal SiseVe a través de los canales establecidos. En lugares donde no exista conectividad, apoyo en el reporte. 	Directora/Director Responsable de Convivencia Escolar.	Acta de denuncia y/ o Correo electrónico y/o foto Correo electrónico de la directora o el director informando al docente presuntamente agresor las medidas que se adoptarán, así como el correo de recepción del mismo. Foto de la denuncia realizada ante la Policía Nacional o al Ministerio Público Oficio a la UGEL para que se adopten las acciones administrativas correspondientes. Libro de registro de incidencias. Portal SiseVe	Dentro de las 24 horas de conocido el caso
	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con el Comité de Tutoría y Orientación Educativa, a través de medios tecnológicos disponibles, el desarrollo de acciones de prevención de la violencia escolar, así como el acompañamiento socioafectivo a las y los estudiantes afectados por el hecho de violencia. (estas actividades se realizarán de manera remota usando los medios tecnológicos disponibles.) 	Directora/Director Responsable de Convivencia Escolar	Plan de tutoría Portal SiseVe	Del día 2 al 30

	<ul style="list-style-type: none"> Subir en el Portal SiseVe las acciones registradas en el Libro de Registro de Incidencias. 			
Derivación	<ul style="list-style-type: none"> Orientar, a través de medios tecnológicos disponibles, a la madre/padre de familia apoderado de la o el estudiante agredido a que acuda al centro de salud de su jurisdicción, para la atención psicológica cuando dicho servicio se restablezca. orientación psicológica. (*) En el caso de población estudiante indígena se debe brindar información cultural de la víctima (lengua materna y pueblo originario), al servicio que reciba el caso por derivación, para la atención pertinente. 	Directora/Director Responsable de Convivencia Escolar	Declaración Jurada	Dentro de 48 horas de conocido el caso
Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Comunicarse a través de los medios tecnológicos disponibles con la tutora o el tutor del aula para evaluar las acciones realizadas a fin de garantizar la continuidad educativa de las y los estudiantes, las acciones de protección implementadas y las estrategias que deben seguirse. Comunicarse a través de los medios tecnológicos disponibles con la madre/padre de familia o apoderado para dar seguimiento a la situación del estudiante. 	Director/Director Responsable de convivencia escolar	Declaración jurada	Del día 3 al 30
Cierre	<ul style="list-style-type: none"> Se cierra el caso cuando el hecho de violencia ha cesado y se ha garantizado la protección de la o el estudiante agredido, y su continuidad educativa, y se evidencian mejoras en el desarrollo socioafectivo. Informar a través de medios probatorios tecnológicos disponibles a la madre/padre de familia o apoderado de las y los estudiantes sobre el desarrollo de acciones. 	Directora/Director Responsable de Convivencia Escolar	Declaración jurada de cierre de caso Portal SiseVe	Del día 21 al 30

51. En su escrito de denuncia, el señor Salazar manifestó lo siguiente:

- (i) En el 2020 su hija de iniciales L.A.S.F. cursó el quinto año de educación secundaria, siendo que siempre se caracterizó por ser una estudiante sobresaliente, llegando a ser elegida alcaldesa del municipio escolar para dicho año;
- (ii) durante los meses de junio y julio, comenzó a notar un cambio de actitud en su hija, siendo que, después de conversar a fondo con ella, le comentó que el profesor Ronny Sánchez Medina (en adelante, el profesor Sánchez) – que a su vez se desempeñaba como tutor del aula – venía indisponiéndola frente a sus compañeros, realizando comentarios tales como “*Gracias a [L.A.S.F.] tendrán que estudiar*” o “*voy a revisar la tarea porque sino [L.A.S.F.] me hace bochinche*”;
- (iii) en virtud de lo anterior, los compañeros de aula de su hija se alejaron de ella y empezaron a ejercer situaciones de violencia en su contra, siendo que la menor

- puso en conocimiento de ello al profesor Sánchez, sin embargo, no hizo nada al respecto;
- (iv) frente a ello, el 6 de junio de 2020, en su calidad de padre de familia, se contactó con la psicóloga del Colegio para reportar las situaciones de violencia psicológica que venía sufriendo su hija por parte de sus compañeros, no obstante, este hecho no fue atendido conforme el Protocolo 01;
 - (v) a raíz de este evento, el profesor Sánchez se parcializó con los alumnos agresores, incitando a que cometieran abusos psicológicos contra su menor hija;
 - (vi) lo anterior se agravó en la clase del 14 de julio de 2020, día en que, conforme lo indicado por su hija, el referido docente la maltrató, avergonzándola y ridiculizándola;
 - (vii) ante esta situación, solicitó a la Congregación la grabación de la clase del 14 de julio de 2020, siendo que después de la visualización del video, pudo observar como el referido docente maltrataba a su hija, puesto que indicó que su hija sí debía exponer el trabajo, y que los demás alumnos no; asimismo, la interrumpía abruptamente y no revisó los trabajos, a pesar de que su hija le pidió que lo hiciera;
 - (viii) debido a lo anterior, el 7 de agosto de 2020, informó a la Congregación la situación de violencia ejercida por el docente a su menor hija, solicitando como medida de seguridad que el docente sea separado;
 - (ix) sin embargo, la Congregación no solo no separó al docente, sino que este, buscando victimizarse con los compañeros de su hija, les comentó acerca de la denuncia, por lo que las acciones de hostigamiento continuaron;
 - (x) además, la Congregación optó por poner fin al vínculo laboral que mantenía con él, sin explicación alguna;
 - (xi) en respuesta a su denuncia del 7 de agosto de 2020, la Congregación se comunicó con él el 10 de agosto de 2020 a través de correo electrónico, indicándole que había adoptado diversas acciones, ofreciendo informarle acerca de las mismas;
 - (xii) el 13 de agosto de 2020 recibió una comunicación por parte de la Congregación, en el cual le indicaron que, luego de recibir los descargos del profesor Sánchez y el informe psicológico sobre lo ocurrido, se había resuelto: a) hacer un llamado de atención al docente por no haber presentado sus rúbricas de evaluación del trabajo asignado ni hacer seguimiento del mismo; b) hacer un llamado de atención al docente por no haber tenido un lenguaje asertivo con los estudiantes; y c) solicitar al personal docente que mantenga lenguaje asertivo con los estudiantes;
 - (xiii) no obstante, las acciones adoptadas no se ajustaban al Protocolo 03;
 - (xiv) asimismo, la Congregación no cumplió con remitirle los descargos mencionados, ni tampoco el informe psicológico;
 - (xv) el 31 de agosto de 2020 remitió una comunicación a la Congregación, expresando su preocupación, pues las acciones que le informó, no correspondían a las establecidas en el Protocolo 03, siendo que no se había registrado el hecho en el Libro de incidencias, ni se había reportado al Portal SíseVe y menos se había oficiado ni presentada la denuncia ante las autoridades correspondientes;
 - (xvi) en respuesta a dicha comunicación, la Congregación le remitió un correo electrónico el 3 de septiembre de 2020, indicando que había cumplido con los Protocolos, no obstante, el hecho ocurrido con el profesor Sánchez recién fue reportado en el portal SíseVe, veinticuatro (24) días después de reportado;
 - (xvii) asimismo, la Congregación se comunicó con él solamente a través de correo electrónico, a pesar de que normativamente, los protocolos establecen que debía mantener una comunicación fluida con la familia de la estudiante agredida;

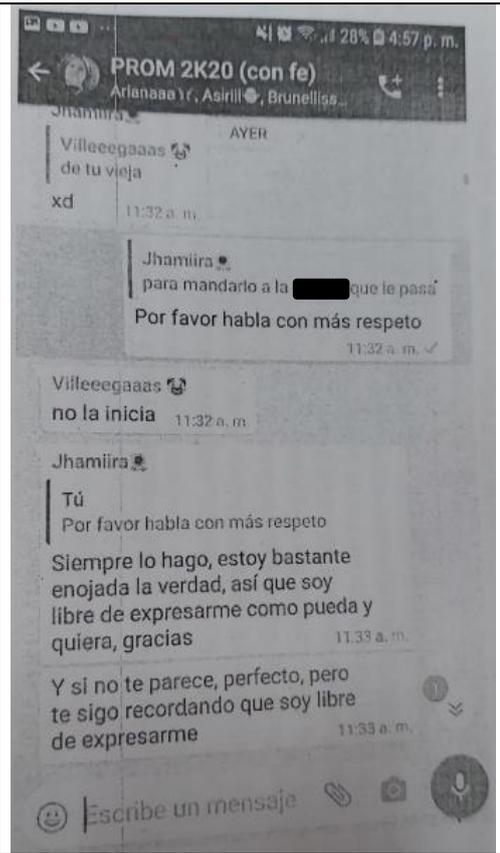
(xviii) del mismo modo, la Congregación se negó a entregarle la documentación que acredite que efectivamente había tomado las acciones correspondientes conforme lo establecía el protocolo, pues le indicó que la misma tendría carácter reservado.

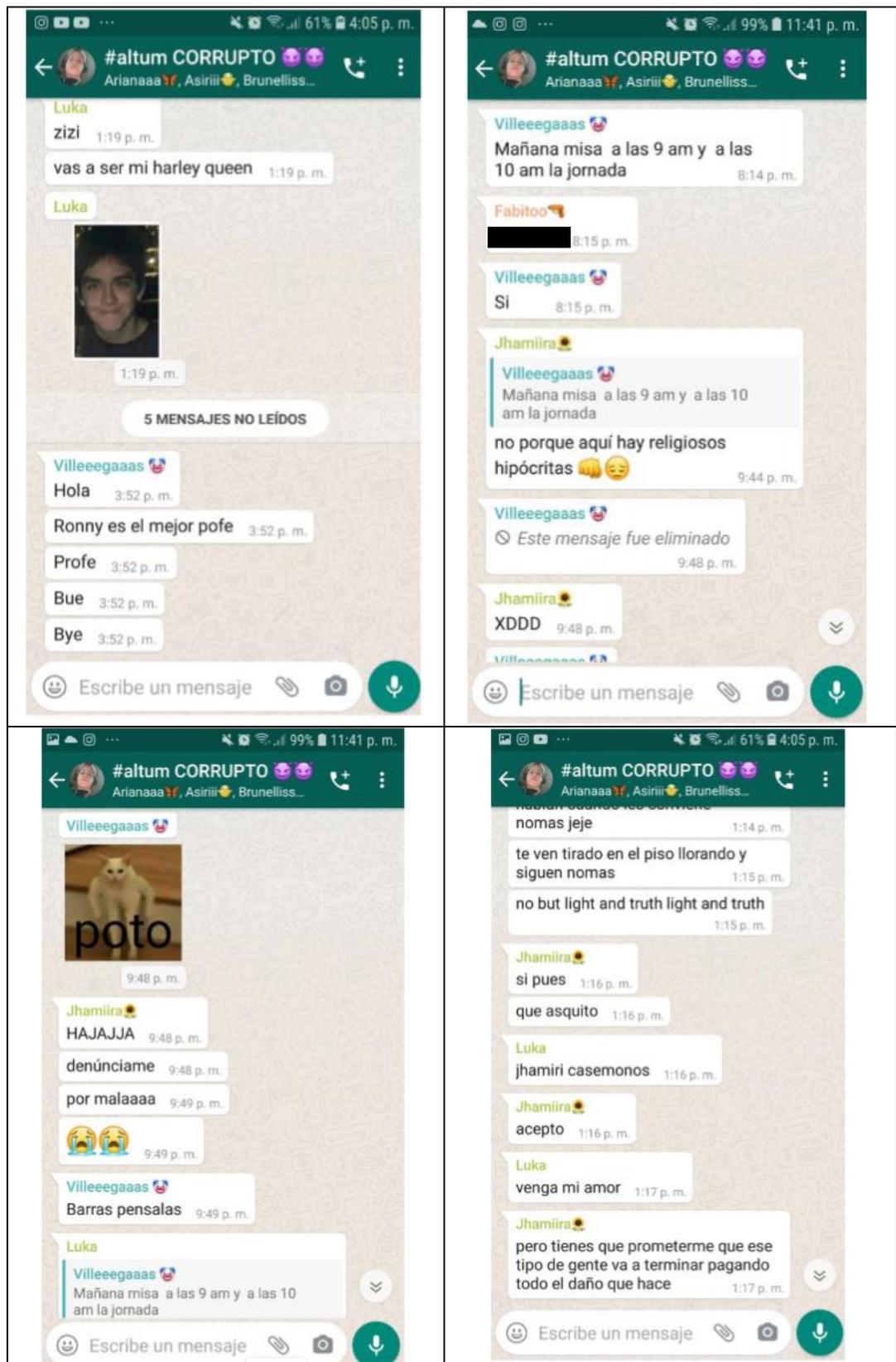
52. En sus descargos, la Congregación señaló lo siguiente:

- (i) Respecto a los presuntos años de violencia que se habían producido entre la hija del denunciante y sus compañeras, si bien el denunciante exhibió un mensaje reportando el caso a la psicóloga del plantel, su representada no recibió reporte alguno; asimismo, no ha acreditado que efectivamente ello ocurrió;
- (ii) asimismo, debido a que los presuntos agravios se habrían dado en un grupo de la aplicación *WhatsApp*, ni hubiera sido posible identificar a los presuntos agresores;
- (iii) el 7 de agosto de 2020, recibió del denunciante, a través de correo electrónico, la denuncia de presunta violencia psicológica que había ejercido uno de los docentes, contra su hija;
- (iv) lo anterior estuvo sustentado en un análisis subjetivo de la grabación de una clase virtual, el cual no comparte;
- (v) sin embargo, a pesar de ello, su representada activó los protocolos internos respecto a un posible caso de maltrato psicológico en contra de una menor de edad en el aula de clase virtual;
- (vi) el 8 de agosto de 2020 dispuso una reunión del Comité de convivencia institucional, siendo que se acordaron todas las medidas de protección en favor de la hija del denunciante, garantizando su integridad emocional;
- (vii) así pues, se abordaron temas de comunicación asertiva, se grabaron las clases del docente involucrado con la menor y se realizaron entrevistas con todos los compañeros de la menor;
- (viii) las principales medidas quedaron plasmadas en el Acta de Reunión del Comité de convivencia institucional (en adelante, el Acta);
- (ix) asimismo, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, se solicitaron los descargos del docente y se solicitó también la opinión profesional de la psicóloga;
- (x) en la referida Acta, se dejó constancia de las acciones tomadas por su representada ante la denuncia, siendo que estas acciones fueron comunicadas al denunciante conforme lo siguiente:
 - a) Comunicación del 10 de agosto de 2020: Se indicaron al denunciante las acciones correspondientes conforme lo establece el protocolo en materia de convivencia escolar;
 - b) Comunicación del 13 de agosto de 2020: Se informaron las acciones adoptadas luego de recibir los descargos del docente;
 - c) Comunicación del 3 de setiembre de 2020: Se indicó al denunciante que se le mantuvo al tanto de todas las acciones realizadas por su representada;
 - d) Comunicación del 20 de noviembre de 2020: Se informó al denunciante el número del reporte en el portal SiseVe, para el seguimiento pormenorizado del caso;
- (xi) de esa manera, además de las acciones de acuerdo con su protocolo interno, reportó el caso en el portal SiseVe, siendo que, además, desarrolló las siguientes acciones de prevención de la violencia:
 - a) Rúbricas de evaluación;
 - b) mejorar el lenguaje y comunicación, asertividad;
 - c) Socializar temas con momentos asertivos para personal docente;
 - d) Realizar un taller de comunicación afectiva;
 - e) Reunión de acompañamiento al docente involucrado;

- f) Taller de acompañamiento grupal al aula de la hija del denunciante.
- (xii) por otro lado, respecto a lo establecido en el protocolo, referido a realizar una denuncia policial contra el docente involucrado, su representada no lo consideró necesario, debido a que los hechos suscitados en el presente caso tuvieron su origen en falta de comunicación asertiva, y no propiamente en violencia psicológica;
- (xiii) con posterioridad al evento reportado, el comportamiento de la menor hija del denunciante se mantuvo dentro de lo normal, siendo que continuó siendo una estudiante destacada;
- (xiv) así pues, si bien el denunciante hizo referencia a que su hija había sufrido daño psicológico y había llevado terapias, no ha exhibido documentación alguna que lo acredite.
53. Mediante Informe Final de Instrucción la Secretaría Técnica recomendó declarar fundada la denuncia en este extremo por infracción al artículo 73 del Código, toda vez que consideró que la Congregación no habría adoptado acciones de acuerdo con los protocolos correspondientes ante el maltrato sufrido por la menor hija del denunciante por parte de una estudiante y un profesor.
54. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la Congregación reiteró sus argumentos de defensa.
55. Obran dentro del expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:
- (i) Captura de pantalla de los presuntos mensajes recibidos por la menor hija del denunciante, de parte de sus compañeras¹³, conforme lo siguiente:

¹³ Ver a fojas N° 13 del Expediente.

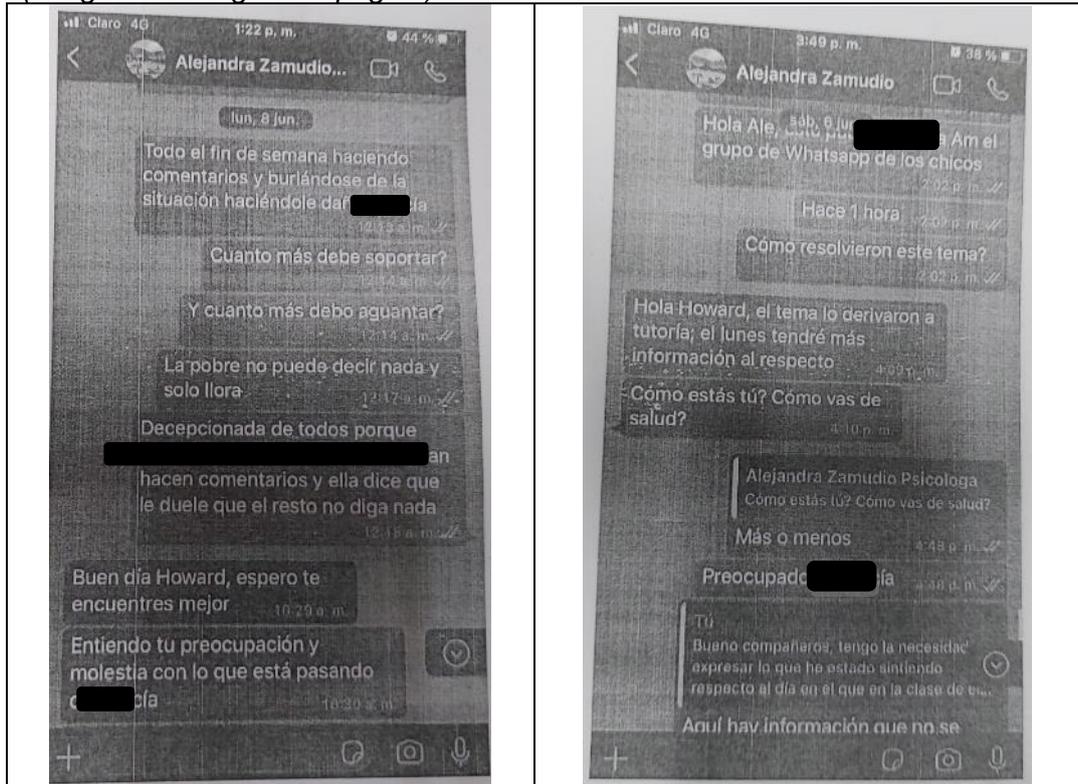




- (ii) Captura de pantalla del 6 y 8 de junio de 2020, de los mensajes enviados por el denunciante a la psicóloga de la Congregación¹⁴, conforme a lo siguiente:

¹⁴ Ver a fojas N° 16 del Expediente.

(Imagen en la siguiente página)



- (iii) Comunicación del 15 de julio de 2020¹⁵, remitida por el denunciante a la Congregación, a través del cual solicitó la grabación de la clase del 14 de julio de 2020, con el profesor Sánchez. A su vez, en dicha comunicación, el denunciante expuso su molestia respecto a que, durante toda la clase, el docente solo realizó observaciones al trabajo presentado por su hija, y no al trabajo realizado por los demás alumnos, conforme a lo siguiente:

"Miss Gabriela buenos días, le escribo la presente esperando pueda acceder a mi solicitud

Al terminar la clase de Desarrollo Personal del día de ayer note a mi hija muy afectada, no queriendo decirme porque se sentía así, por la noche ya con calma, le pregunté que ocurría y me comentó que **se sentía afectada por el trato inadecuado del profesor Ronny, quien dedicó la hora entera de clase para revisar la tarea realizada por mi hija [L.A.S.F.] y una de sus compañeras**, delante de todos sus compañeros del salón, criticando el trabajo realizado por ellas, manteniendo una discusión con mi hija delante de todos sus compañeros, situación que afectó mucho a mi menor hija

La tarea fue dejada el martes 26 de mayo: CONSECUENCIAS DE LA COVID 19 EN LA PERSONA LA FAMILIA Y LAS RELACIONES SOCIALES. Dicha tarea fue presentada por las chicas el 2 de junio, sin recibir a la fecha ningún comentario por parte del profesor a través de cubicol, a pesar de la constante insistencia de las chicas.

Le comento algunos cuestionamientos que necesito resolver:

¿Cómo es posible que el profesor dedique la clase entera para criticar "solo una tarea, teniendo en cuenta que ésta fue dejada hace casi 2 meses?"

¿Cómo puede el profesor exponer el trabajo de dos estudiantes frente a todos, cuando durante casi 2 meses no les hizo comentario alguno sobre dicha tarea a través de cubicol, a pesar de la constante insistencia de las chicas?

¹⁵ Ver a fojas N° 14 del Expediente.

*¿Es que acaso el profesor no tenía preparada su clase, que tenía que dedicar la clase entera para criticar "solo una tarea? **¿Qué motivos personales tiene el profesor para elegir dedicar la clase entera para discutir con mi hija, al nivel de una adolescente frente a todos sus compañeros?***

Si el objetivo era que las chicas mejoraran su trabajo a través de críticas constructivas, considero que la manera adecuada no era exponerlas frente a todos, habiendo tenido casi 2 meses para darles el feedback de manera privada, cosa que las chicas pedían insistentemente al profesor desde hace semanas.

He revisado el aula virtual de mi hija y descubro que, a diferencia de los demás profesores, el profesor de este curso, en todo el segundo bimestre no ha colgado ninguna de las grabaciones de sus clases en cubicol.

*Por ello, antes de tomar una decisión y comentárselo al papá de mis hijos, quien aún se encuentra recuperándose de salud; **quiero revisar con calma la grabación de la clase para tener todos los hechos, por lo que solicito que me la puedan hacer llegar o mandarme el acceso de la misma a fin de poder visualizarla.***

Solicito además que cualquier respuesta a mi comunicación se realice por escrito por esta misma vía" (sic) (énfasis agregado)

- (iv) Comunicación del 7 de agosto de 2020¹⁶, remitida por el denunciante a la Congregación, a través de la cual da cuenta de los presuntos actos de violencia psicológica que habría constatado después de observar la grabación de la clase del 14 de julio de 2020 y solicitó medidas correctivas para el docente, respecto a lo sucedido con la menor, conforme a lo siguiente:

"(...)

Por lo antes expuesto, presento una queja formal contra el señor Ronny Sánchez** exigiendo que se disculpe públicamente con mi menor hija **por el maltrato recibido por su persona.

A usted, Madre Verónica, por el cariño que le tiene a los chicos de la promoción, le solicito por favor, que como medida de protección a mi hija, el profesor sea separado de la tutoría del salón, reservándonos el derecho de denunciar el hecho ante las autoridades correspondientes.

(...)" (sic)

- (v) Documento denominado Acta de reunión del 7 de agosto de 2020¹⁷, con motivo de la reunión sostenida por personal de la Congregación, a través de la cual se dejó constancia de lo siguiente:

"(...)

*Basado en los hechos y a partir de la grabación de la sesión e información, es que se tomaron inmediatamente las siguientes medidas de prevención y corrección: Nuestro Comité de Convivencia, ha procedido inmediatamente con solicitar los descargos del profesor denunciado, asimismo se solicitó la opinión profesional de nuestra psicóloga, ambos en el plazo de 05 días de recibidas las comunicaciones; adicional a lo anterior, se **ha dispuesto el cese inmediato de toda posibilidad de amenaza u hostilización, respecto de la menor de iniciales L.A.S.F., incluida una revisión de los antecedentes respecto de otras quejas que pudieran haberse presentado contra el profesor en cuestión.***

*La Directora, hace mención que nuestra institución educativa vela siempre por el cumplimiento de los procedimientos para este tipo de denuncias en la que de por medio se encuentran menores de edad. De otro lado, **respecto de la posibilidad de dictar en favor de la menor, alguna medida de protección, nuestro comité consideró que no era necesario, en tanto, actualmente las clases se realizan de manera virtual, sin posibilidad de cualquier intento o contacto personal,** sumado a que todas nuestras*

¹⁶ Ver a fojas N° 15 y 16 del Expediente.

¹⁷ Ver a fojas N° 209 del Expediente.

clases son monitoreadas y grabadas, ello para el seguimiento respectivo de los docentes involucrados en alguna denuncia particular.

Asumimos han sido adoptadas las siguientes medidas:

Primero: En medida de prevención se continuará reforzando a través de un taller docente sobre la comunicación asertiva con nuestros estudiantes.

Segundo: En cuanto a la planificación de la sesión de aprendizaje del docente, se continuará promoviendo en él, la responsabilidad y compromiso para hacerlo.

Tercero: Comprendiendo la situación emocional de nuestros estudiantes frente al confinamiento es que se continuarán realizando talleres de acompañamiento grupal e individual para el grado respectivo, por el departamento psicopedagógico.

(...) (sic) (énfasis agregado)

- (vi) Correo electrónico del 10 de agosto de 2020¹⁸, remitido por la Congregación al denunciante, en respuesta a su comunicación del 7 de agosto de 2020, a través del cual le informó acerca de las medidas tomadas frente a su denuncia por presuntos hechos de violencia psicológica, conforme a lo siguiente:

" (...)

Asunto: Su correo de fecha 07 del presente mes de agosto. Deseando que se encuentre bien de salud, en atención a su correo de la referencia con la cual manifiesta un trato discriminatorio y agresión psicológica en agravio de su menor hija con iniciales LASF; y sobre el particular cabe precisar lo siguiente:

a. La IEP SANTA ROSA brinda un servicio idóneo y de calidad cuya prioridad es el bienestar y la formación integral de nuestros estudiantes.

b. Dentro de ese contexto, **se le informa que se ha adoptado las acciones correspondientes conforme establece el protocolo en materia de la convivencia escolar; es por ello, oportunamente se le estará informando sobre estas acciones y el seguimiento de la mismas.**

(sic) (énfasis agregado)

- (vii) Correo electrónico del 13 de agosto de 2020¹⁹, remitido por la Congregación al denunciante, a través del cual le comunicó las acciones adoptadas frente a su denuncia, conforme lo siguiente:

"Deseando que se encuentre bien de salud, nos comunicamos nuevamente con usted para darle a conocer las medidas adoptadas por la Institución en atención a su queja que nos manifestara el día 7 de agosto, sobre presunto trato discriminatorio y agresión psicológica en agravio de su menor hija con iniciales L.A.S.F.; y sobre el particular cabe precisar lo siguiente:

La IEP SANTA ROSA, **luego de recibidos los descargos del docente y el informe psicológico sobre los hechos, ha resuelto lo siguiente:**

1. Hacer un **llamado de atención al docente** en su condición de profesor y tutor de aula, **por no haber presentado a los estudiantes sus rúbricas de evaluación** en el trabajo asignado y hacer seguimiento del mismo vía plataforma cubicol.

2. Hacer un **llamado de atención al docente en su condición de profesor y tutor del aula, por el lenguaje no asertivo** empleado en parte del diálogo utilizado con los estudiantes en el aula de clase virtual, pidiendo las disculpas del caso.

3. **Socializar con el personal docente temas relativos a la comunicación asertiva** con nuestros estudiantes.

Finalmente, queremos reiterarle a usted como madre de familia que el servicio del departamento psicopedagógico de la institución está abierto para atender a nuestros estudiantes y padres de familia cuando lo crean necesario.

¹⁸ Ver a fojas N° 17 del Expediente.

¹⁹ Ver a fojas N° 17 del Expediente.

(...)” (sic) (énfasis agregado)

- (viii) Memorándum N° 009-2020-SR, del 13 de agosto de 2020²⁰, emitido por la Congregación al profesor Sánchez, con el asunto “llamada de atención”, a través del cual se informó lo siguiente:

“Se le hace llegar documento de llamada atención por los motivos siguientes:

- 1. Por incumplido parte académica pedagógica no presentar tiempo programaciones, sesiones de rúbricas de evaluación las tareas asignadas, por subir material educativo en la plataforma Cubicol.*
- 2. Por mantener una comunicación fluida estudiantes cuanto las tareas asignadas áreas que desempeña la plataforma Cubicol.*
- 3. Por encontrarse la plataforma Cubicol, revisión periódica los estudiantes su cargo, con una retroalimentación por mensajería, que evitaría incidencias como las que tenido con las estudiantes LASF LAA.*
- 4. Hacer llamado su condición de profesor tutor del aula, el lenguaje no asertivo empleado en parte del diálogo utilizado con los estudiantes en aula clase virtual, pidiendo las disculpas del caso.*

Se le solicita más cuidado y responsabilidad en su trabajo docente y emitir forma oportuna los documentos y otros a subir en la plataforma Cubicol así como los presentados la coordinación general y responsable de nivel. Esperamos no se vuelva a repetir hechos que han generado una incidencia con estudiantes y una madre de en aula de quinto de secundaria.” (sic)

- (ix) Correo electrónico del 17 de agosto de 2020²¹, remitido por la Congregación a su personal, a través del cual convocó al taller denominado “Comunicación efectiva en el aula”;
- (x) Comunicación del 31 de agosto de 2020²², remitida por el denunciante a la Congregación, a través del cual manifestó su incomodidad respecto a las acciones tomadas por el Colegio frente a la denuncia realizada por la presunta violencia psicológica ejercida por parte del docente Sánchez, conforme a lo siguiente:

“(…)

*Expresando nuestra preocupación por no haber observado por parte del colegio ninguna medida de protección hacia mi menor hija, a pesar de haberlo solicitado de manera expresa, también **por observar que las medidas resueltas por dirección, no corresponden a lo que pide la norma** y, teniendo en cuenta su manifestación respecto a que “La IEP SANTA ROSA brinda un servicio idóneo y de calidad, cuya prioridad es el bienestar y la formación integral de nuestros estudiantes”. **Solicitamos nos informe, a la brevedad posible, y con los respectivos instrumentos que las acrediten, cuáles son las acciones realizadas por la Institución Educativa, según los plazos correspondientes, que respondan al Protocolo para la atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes.***

Esperando me puedan enviar la información solicitada a la brevedad, me despido fraternalmente esperando su pronta comunicación.” (sic) (énfasis agregado)

- (xi) Comunicación del 3 de setiembre de 2020²³, remitida por la Congregación al denunciante, a través de la cual brindó respuesta a la comunicación indicada en el numeral anterior, conforme a lo siguiente:

“(…)

²⁰ Ver a fojas N° 208 del Expediente.

²¹ Ver a fojas N° 208 del Expediente.

²² Ver a fojas N° 18 del Expediente.

²³ Ver a fojas N° 19 del Expediente.

Conforme a anterior debemos precisarle formalizada denuncia, través nuestro comité sana convivencia, hemos procedido inmediatamente solicitar descargos del profesor denunciado, asimismo, solicitó opinión profesional nuestra psicóloga, adicional cese de posibilidad amenaza, respecto de menor, incluida revisión de antecedentes respecto otras quejas pudieran haberse presentado contra profesor cuestión.

De anterior, deseamos recordar, que persona informada desde el inicio de procedimiento forma oportuna, en nuestra institución educativa siempre por cumplimiento de procedimientos para este tipo denuncias en la que de medio encuentran menores edad.

De otro lado, **respecto de posibilidad dictar favor de menor alguna medida de protección, nuestro comité consideró que no necesario**, tanto, actualmente clases realizan manera virtual, posibilidad cualquier intento contacto personal, sumado a todas nuestras clases son monitoreadas grabadas, ello para seguimiento respectivo de docentes involucrados alguna denuncia particular.

En cuanto a solicitud de respectivos instrumentos que forman parte de investigación nuestra, ello no es posible le sea entregada, tanto, este tipo investigaciones tienen carácter reservado, pues esta de medio honor de personas, en particular de su menor hija. Le insistimos que su en caso particular, hemos procedido regularmente conformidad con nuestros protocolos internos, garantizando en momento bienestar, integridad de menor hija y ejercicio pleno de derechos nuestros espacios educativos, siendo que persona también ha informada oportunamente de conclusiones recomendaciones del caso materia denuncia.” (sic) (énfasis agregado)

- (xii) Comunicación del 18 de noviembre de 2020²⁴, remitida por el denunciante a la Congregación, a través de la cual manifestó su incomodidad respecto de no haber obtenido información acerca las acciones adoptadas conforme los protocolos legales correspondientes:

“(...)

El día 3 de setiembre recibimos su respuesta. Preocupados porque usted no accedió a nuestra solicitud de hacernos llegar los respectivos instrumentos que acrediten las acciones realizadas que correspondan al protocolo para la atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes, **según el derecho que nos asiste, le solicitamos nos responda si usted en su calidad de directora reportó el caso en el portal SISEVE. Si es que lo reportó, solicitamos también pueda hacernos llegar el Número de Reporte en el portal SISEVE correspondiente a la denuncia que realizamos ante usted el día 7 de agosto, así como la fecha de realización del reporte.**

Esperando nos pueda enviar la información solicitada a la brevedad, nos despedimos esperando su pronta comunicación.” (sic) (énfasis agregado)

- (xiii) Comunicación del 20 de noviembre de 2020²⁵, remitida por la Congregación al denunciante a través de la cual le indicó las acciones que había realizado con motivo de su denuncia por presunta violencia psicológica, conforme a lo siguiente:

“(...)

Nos solicita el número de caso del reporte de SISEVE, le hacemos llegar el mismo: Reporte de caso Siseve N° 203130A3B6.

Indicamos con detalle los pasos que se siguieron:

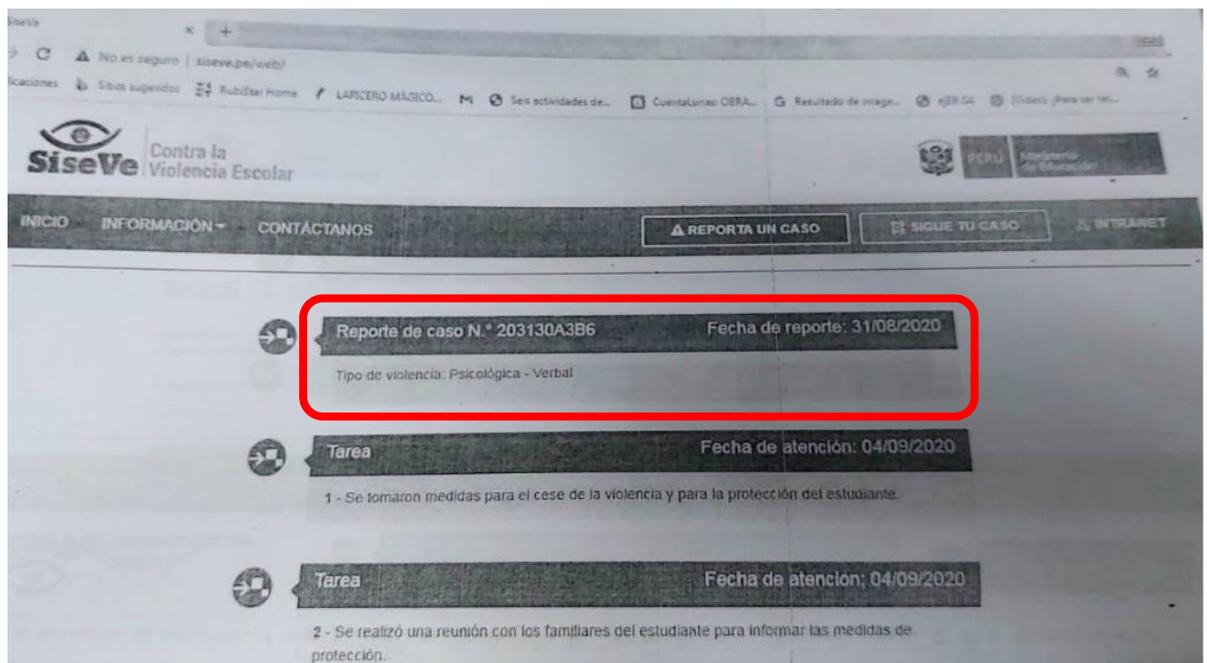
- 16 de julio: Se envía un informe a dirección respecto a la solicitud de sesión grabada de clase del docente de Desarrollo Personal, por parte de la madre de familia.
- 7 de agosto: La madre de familia presenta por escrito (correo) a dirección, una denuncia por violencia a su menor hija suscitada por docente de desarrollo personal.
- 7 de agosto: A las 8:00 p.m. se realizó la reunión con el docente en mención, dirección y

²⁴ Ver a fojas N° 21 del Expediente.

²⁵ Ver a fojas N° 21 y 22 del Expediente.

- 10 de agosto: Envío de carta (correo) de dirección a la madre de familia, señalando: que se ha adoptado las acciones correspondientes conforme establece el protocolo en materia de la convivencia escolar.
- 13 de agosto: Reunión del comité de convivencia y dirección.
- 13 de agosto: Llamada de atención - Memorándum 009-2020-SR de dirección al docente.
- 13 de agosto: Envío de carta (correo) de dirección a la madre de familia, señalando las acciones adoptadas:
 - Rúbricas de evaluación.
 - Mejorar el lenguaje y comunicación, asertividad.
 - Socializar temas con momentos asertivos de parte del docente.
 - Departamento Psicopedagógico: Se encuentra abierto para atender a estudiante y familia si así lo requieren.
- 17 de agosto: Realización del taller de comunicación efectiva en el aula - Reforzamiento de habilidades comunicativas, dirigido a los docentes y personal del colegio. A cargo de la Ps. Maria Calvo.
- 19 de agosto: A las 12:20 p.m. se llevó a cabo la reunión de acompañamiento al docente de parte de coordinación, que permitieron planificar acciones de tutoría y mejora en herramientas en el área de Desarrollo Personal (plan de tutoría).
- 1 de septiembre: A las 10:00 a.m. en la hora de tutoría, el Departamento psicopedagógico realizó un taller de acompañamiento grupal al quinto grado de secundaria.
- 3 de septiembre: Dirección envía una carta (correo) a la madre de familia en respuesta a lo reportado en el siseve y el procedimiento del mismo, así como al cese de toda posibilidad de amenaza, respecto de su menor, incluida una revisión de los antecedentes respecto de otras quejas que pudieran haberse presentado contra el profesor en cuestión.
- 17 de octubre: El departamento psicopedagógico informa a dirección que se realizaron de entrevistas a todos los estudiantes de la promoción, dentro de la cual encuentra la estudiante LSF.
- 20 de noviembre: Enviamos a solicitud de los padres de la menor LSF, el número de caso y el informe detallado de todas las acciones realizadas por la Institución. (sic) (énfasis agregado)

(xiv) Capturas de pantalla del portal SíseVe²⁶, en la que se observan las acciones tomadas por la Congregación frente a la denuncia de presunta violencia psicológica, conforme a lo siguiente:



²⁶ Ver a fojas N° 23 del Expediente.

- (xv) Documento denominado “Reporte de incidentes N° 003-2020²⁷, a través del cual se dejó constancia de que, en la clase del 14 de julio de 2020, la menor de iniciales L.A.S.F. se sintió afectada por el profesor Sánchez, conforme a lo siguiente:

624

Colegio SANTA ROSA

REPORTE DE INCIDENTES N° 003 - 2020

ESTUDIANTE (A) (S)	Lucía Salazar		
GRADO: V DE SECUNDARIA	CLASE: Desarrollo personal	HORA: 1:00 p.m.	FECHA: Martes 14 de julio
DOCENTE: Ronny Sánchez			
DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE: Al terminar la clase de Desarrollo Personal la estudiante se sintió afectada por el trato del profesor Ronny, quien ocupó un tiempo de su sesión virtual para revisar la tarea realizada por la estudiante y una de sus compañeras.			
MEDIDAS TOMADAS: <ul style="list-style-type: none">Informe remitido a dirección.Diálogo con el docente.Comunicación con la madre de familia.Desarrollar la planificación de temas y talleres (plan virtual de tutoría del grado) para el fortalecimiento de sana convivencia y comunicación asertiva.			

- (xvi) Documento denominado “Formato 1: Reporte de incidencias”²⁸, a través del cual se reportó el hecho ocurrido el 14 de julio de 2020 con la menor hija del denunciante, consignándose que en la clase del profesor Sánchez, conforme a lo siguiente:

“la estudiante se sintió afectada por el trato del profesor Ronny, quien ocupó un tiempo de su sesión virtual para revisar la tarea realizada por la estudiante y una de sus compañeras”.

- (xvii) Documento denominado “Formato 2: Registro de incidencias”²⁹, con motivo del incidente reportado por el denunciante, en el cual se consignó lo siguiente:

*“Fecha del reporte: 31/08/2020
Si las acciones fueron registradas en el Portal del SíseVe, se requiere indicar la fecha y el paso correspondiente:*

Fecha	04/09/2020	ACCIÓN
Fecha	-	DERIVACIÓN
Fecha	07/10/2020	SEGUIMIENTO
Fecha	08/10/2020	CIERRE

- (xviii) Boletín informativo de la Congregación³⁰, acerca de “Normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar”;
- (xix) Informe N° 103-2021-MINEDU-DRELM-UGEL.03/ASGESE-ESIEP del 19 de abril de 2021, elaborado por el Área de Supervisión y Gestión del Servicio Educativo de la UGEL N° 03 (en adelante, el Área de Supervisión de la Ugel N° 03), a través del cual se resolvió lo siguiente:

²⁷ Ver a fojas N° 24 del Expediente.

²⁸ Ver a fojas N° 171 del Expediente.

²⁹ Ver a fojas N° 172 del Expediente.

³⁰ Ver de fojas N° 183 a 194 del Expediente.

“5.1 Mediante Expedientes N° MPT2021-EXT-001222 y N° MPT2021-EXT 00117102 se recepcionó la denuncia presentada por el Sr. Howard Salazar Banda contra la IEP Santa Rosa del distrito de San Isidro, por presunto incumplimiento a lo dispuesto en el inciso c) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 004-98-ED, por proporcionar documentos falsos a la autoridad administrativa y por presunto incumplimiento a la Ley 29719, Ley de Promoción de la Convivencia sin Violencia en las I.E.E., al D.S. 004-2018-MINEDU, y su actualización, la R.M. 274-2020-MINEDU.

5.2 En atención a la denuncia descrita en el numeral precedente, se realizaron actuaciones de investigación e inspección con el fin de verificar si la IEP Santa Rosa dió cumplimiento a las obligaciones exigibles por la normativa legal vigente sobre convivencia escolar y otros.

5.3 Asimismo, según el análisis realizado en el presente informe, la IEP Santa Rosa no habría cumplido con realizar debidamente el Protocolo 01 - Violencia psicológica y/o física entre estudiantes (sin lesiones) y Protocolo 03 del D.S. 004-2018-MINEDU, "Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes" y su actualización, la R.M. 274-2020-MINEDU. No obstante ello, dicho accionar no se encuentra tipificado como conducta infractora pasible de sanción administrativa, según lo establecido en el D.S. 004-98-ED.

5.4 Ahora lo declarado la IEP Santa Rosa en la Tarea del Reporte N° 203130A3B6 fecha 31 de agosto del 2020 en la Plataforma SiseVe descrito el numeral del presente informe, cual no es congruente a los hechos según medios probatorios actuados, constituye presunta conducta infractora según numeral de su Tabla de Infracciones Sanciones D.S. 005-2021-MINEDU, lo que corresponde recomendar inicio del procedimiento administrativo sancionador.

(...)." (sic) (énfasis agregado)

- (xx) Resolución N° 22 del 17 de agosto de 2021, de la Carpeta Fiscal N° 13-2021³¹, en el procedimiento seguido ante la Sétima Fiscalía Provincial de Familia de Lima, contra el profesor Sánchez – por presunto agravio y discriminación contra la menor hija del denunciante – y contra la directora de la Congregación – por la presunta contravención a los derechos de la menor hija de la denunciante –, en la cual se resolvió lo siguiente:

**“QUINTO: ANÁLISIS DE LO ACTUADO
CON RESPECTO A LA DENUNCIA CONTRA EL PROFESOR RONNY SÁNCHEZ
MEDINA**

(...)

5.5. También se debe menciona que en autos obran dos informes psicológicos de la presunta agraviada, uno realizado de manera particular y el otro ante el Instituto de Medicina Legal, en los que se señala que la adolescente estaría atravesando por una situación de reacción ansiosa situacional originada en el ambiente escolar, sin embargo también en dichas evaluaciones se menciona características de la personalidad de la presunta agraviada, como baja autoestima, dificultad de adaptación a cambios imprevistos, poca flexibilidad, inseguridad, inmadurez emocional, pensamientos infantiles, búsqueda de reconocimiento de su entorno, expresiones de dramatización, entre otros; todo lo cual nos hace inferir que **si bien la presunta agraviada pasó por una etapa de ansiedad o de algún tipo de reacción ansiosa, estos habrían tenido otros orígenes más personales o en todo caso se habrían ocasionado por una tergiversación de la realidad de dicha alumna precisamente por una etapa de estrés por la que habría pasado, ya que como se mencionó, no se ha podido establecer objetivamente cual es el acto de discriminación o violencia psicológica en su agravio.**

**CON RESPECTO A LA DENUNCIA CONTRA LA DIRECTORA VERÓNICA AGURTO
OLIVARI**

(...)

5.7 De acuerdo al mencionado Protocolo N° 3, el cual trata de violencia psicológica de personal de la IE a estudiantes, correspondía a la directora investigada dentro de las veinticuatro horas realizar la denuncia ante la Policía Nacional o ante el Ministerio Público, así como informar del hecho a la UGEL, y reportarlo en el portal SISEVE; lo cual no cumplió con realizar señalando que cuentan con protocolos internos. Sin embargo, teniendo en cuenta que la presente se trata sobre una investigación sobre una presunta

³¹ Ver de fojas N° 153 a 162 del Expediente.

contravención, la cual se puede decir que tiene por finalidad proteger a los niños y adolescentes de Todas aquellas acciones u omisiones que atentan contra el ejercicio de sus derechos señalados en la ley, y siendo que no se ha establecido un accionar concreto del profesor RONNY SÁNCHEZ MEDINA que evidencie un atentado contra los ejercicios de los derechos de la presunta agraviada; se establece que por consecuencia que la presunta omisión en que habría incurrido la directora investigada no ha vulnerado derecho alguno u ocasionado mayor perjuicio, dentro del ámbito de la presente investigación sobre contravención, a la adolescente [L.A.S.F.]. Con respecto a la información falsa o inexistente que dicha directora habría reportado ante el SISEVE, este aspecto ya ha sido remitido a la Fiscalía Penal competente según lo dispuesto en la Resolución N° 1 de fecha 22/1/2021 para que proceda con arreglo a sus atribuciones, como se verifica en el ingreso de caso que obra a fojas 435, lo cual a su vez ya ha sido informado al denunciante mediante resolución N° 21 de 2/8/2021 la cual se encuentra debidamente notificada. la información falsa o inexistente que dicha

SE RESUELVE

NO HA LUGAR a presentar demanda por Contravención en contra de RONNY SÁNCHEZ MEDINA y VERÓNICA AGURTO OLIVARI, en agravio de [L.A.S.F.] (16), y en consecuencia ARCHIVARSE una vez consentida la presente resolución.

(sic)

(énfasis agregado)

- (xxi) Resolución N° 23 del 8 de septiembre de 2021, de la Carpeta Fiscal N° 13-2021³², a través de la cual se resolvió elevar lo actuado a la Fiscalía Superior de Familia, en virtud al recurso impugnatorio presentado por el señor Salazar contra la Resolución N° 22 indicada en el numeral precedente;
- (xxii) Resolución N° 24 del 29 de diciembre de 2021 de la Carpeta Fiscal N° 13-2021³³, a través del cual se resuelve lo siguiente:

"1- ESTESE a lo resuelto por dicha Fiscalía Superior y ARCHIVARSE los actuados.

2- NOTIFIQUESE a las partes.

3- PROCÉDASE a la "anulación de la anotación o registro en el sistema informático de este Despacho de la identidad de todas las personas involucradas en el presente caso, que corresponde al SIATF Caso 506010709-2012-13-0."

(sic)

(énfasis agregado)

- (xxiii) Disposición N°1 Disposición de inicio de investigación preliminar sede policial, del 23 de noviembre de 2021, a través del cual se resolvió lo siguiente:

"PRIMERO: Los hechos materia de investigación son los siguientes: En fecha 20 de noviembre de 2020, la investigada VERÓNICA YSABEL AGURTO OLIVARI, directora de la IEP Santa Rosa de San Isidro habría registrado información presuntamente falsa a través del Portal SISIVE, tal es así que brindó el N.º 203130A3B6 al denunciante HOWARD DORJAN SALAZAR BANDA, el cual era el número de reporte de caso en el Portal SISEVE, donde se subía información que iba directamente al MINEDU en relación al caso de la menor hija del denunciante presuntamente víctima de contravención por violencia psicológica y discriminación dentro de la citada institución educativa, número de reporte de caso que el denunciante días antes se lo había solicitado; por lo que, al ingresar los padres a dicho portal con el número brindado, se percataron que, la información subida por la denunciada al Portal SISEVE y enviada al MINEDU, era falsa, por cuanto nunca se realizaron dichas acciones que ahí se registraron, ni se habían cumplido con los protocolos establecidos; siendo el único motivo de tales falsedades, justificarse ante MINEDU, los cuales indican configura delitos contra la fe pública.

(...)

II. DISPOSICIÓN

(...)

³² Ver a fojas N° 236 del Expediente.

³³ Ver a fojas N° 236 del Expediente.

PRIMERO: ABRIR LA PRESENTE INVESTIGACIÓN PRELIMINAR EN SEDE POLICIAL. por el plazo de 60 DÍAS contra VERONICA YSABEL AGURTO OLIVARI por la presunta comisión de Delito contra la Fe Pública - falsedad ideológica y falsedad genérica en agravio de EL ESTADO -

SEGUNDO: REMITIR la presente Carpeta Fiscal a la DIVISIÓN DE DENUNCIAS DERIVADAS DEL MINISTERIO PÚBLICO - DIVINDDMP, a efectos de que, en un plazo de 40 DIAS, la unidad policial evacue el resultado de las investigaciones BAJO RESPONSABILIDAD FUNCIONAL EN CASO DE DEMORA Y/O RETRASO en la remisión. Dicha dependencia ha de practicar una exhaustiva investigación con participación de un representante del Ministerio Público adscrito a dicha unidad policial en las diligencias tanto externas como internas, debiendo efectuarse las siguientes diligencias:

1) RECÁBENSE del MINISTERIO DE EDUCACIÓN el expediente virtual del presente caso y los documentos que subió por la denunciada VERONICA AGURTO OLIVARI al sistema de "SISEVE".
(sic)

(xxiv) Informe N° 1682-2021-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL.03/ASGESE-ESIEP del 30 de diciembre de 2021, emitido por el Área de Supervisión de la Ugel N° 03, a través del cual se concluyó lo siguiente:

“III. CONCLUSIONES

3.1 Mediante Expedientes MPT2021-EXT-001222 y MPT2021-EXT-0011710, se recepcionó la denuncia presentada por el Sr. Howard Salazar Banda contra la IEP Santa Rosa del distrito de San Isidro, por presunto incumplimiento a lo dispuesto en el inciso c) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 004-98-ED, por proporcionar documentos falsos a la autoridad administrativa y por presunto incumplimiento a la Ley 29719, Ley de Promoción de la Convivencia sin Violencia en las II.EE., al DS 004-2018-MINEDU, y su actualización, la R.M. 274-2020-MINEDU.

3.2 En atención a la denuncia descrita en el numeral precedente, se realizaron actuaciones de investigación e inspección con el fin de verificar si la IEP Santa Rosa dió cumplimiento a las obligaciones exigibles por la normativa legal vigente sobre convivencia escolar y otros.

3.3 Posterior las acciones de supervisión, se emitió el informe N 103-2021-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL 03/ASGESE-ESIEP mediante el cual se recomendó el inicio del procedimiento administrativo sancionador por dicha conducta infractora. Asimismo, se dictó la medida correctiva de Cumplir con las obligaciones legales y reglamentarias exigibles a las IIEE privadas: Elaborar e implementar el Reglamento Interno de la institución educativa correspondiente al año 2021, con la finalidad de corregir la conducta antijurídica de la IEP Santa Rosa de no contar con un reglamento interno acorde con la normativa vigente El citado informe se notificó a la IEP Santa Rosa mediante Oficio N 0913-2021-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL 03/DIR-ASGESE-ESIEP.

3.4 Así las cosas en el mes de octubre del 2021, la Autoridad Instructora emitió Informe N° 1117-2021-MINEDU/VMGLORE M-UGEL 03/ASGESE-ESIEP po medio del cual dispone el inicio del procedimiento sancionador contra la IEP Sant Rosa del distrito de San Isidro por presuntamente encontrarse inmerso en conducta infractora tipificada en el inciso c) del artículo 7 del Decreto Supremo 004-98-ED Reglamento de Infracciones y Sanciones para Instituciona Educativas Particulares.

3.5 Según lo dispuesto en el artículo 255 del TUO de la Ley 27444, en concordancia con el Art 80 del D'S 006-2021-MINEDU, posterior a la evaluación de descargos de la IEP Santa Rosa, la Autoridad Instructora emitirá el Informe Fir de Instrucción y lo remitirá a la Autoridad Decisora (DRELM) con la finalidad que resuelva en primera instancia, el procedimiento administrativo sancionador, pudiendo imponer la sanción antes descrita o disponer el archivo del procedimiento, de ser el caso.”

(sic)

a) No habría adoptado acciones ante el maltrato y bullying sufrido por la menor hija del denunciante, por parte de una estudiante

56. De conformidad con el artículo 104 del Código³⁴, el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.
57. En atención a ello, de acuerdo con lo establecido en el Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
- (i) Acreditación del defecto: corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - (ii) Imputación del defecto: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable.
58. De la observación de las capturas de pantalla del 6 y 8 de junio de 2020, se advierte que el denunciante dio a conocer a personal de la denunciada, sobre los inconvenientes que vendrían sucediendo entre su hija y sus compañeras, siendo que solicitó la intervención de la Congregación, ante lo cual se le indicó que el caso sería elevado a tutoría.
59. Cabe precisar que, conforme se ha señalado, frente a una comunicación de actos de violencia psicológica, corresponde al centro educativo iniciar inmediatamente las acciones correspondientes establecidas en el Protocolo. En ese sentido, la norma es clara en cuanto a los pasos a seguir por parte de la institución educativa, siendo que no somete a juicios subjetivos el registro de las agresiones que le son reportadas, sino que, por el contrario, dispone el inicio de las acciones correspondientes establecidas en el Protocolo.
60. De esa manera, ha quedado acreditado que el denunciante comunicó el hecho al Colegio el 6 de junio de 2020, por lo que conforme al Protocolo 01, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes, se debía anotar el hecho en el Libro de Registro de Incidencias (guardar los formatos de manera virtual) y reportarlo en el Portal SiseVe a través de los canales establecidos.
61. Del mismo modo, según el referido Protocolo 01, correspondía a la Congregación efectuar una serie de acciones, tales como orientar a través de medios tecnológicos disponibles la madre/padre de familia o apoderado de los estudiantes involucrados en el hecho de violencia, a que recurran al centro de salud de su jurisdicción para la atención psicológica, así como también orientar a llamar a la Línea 113 para obtener orientación psicológica.
62. Sin embargo, en el presente caso, la Congregación indicó que, si bien los mensajes habían sido recibidos por la psicóloga de la institución, su representada no había sido notificada con ninguna comunicación al respecto.

³⁴**LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.****Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor.**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18

63. En este punto, es de mencionar que el denunciante se contactó con la psicóloga del plantel en su calidad de profesional dependiente de la Congregación a fin de que adoptaran medidas inmediatas ante el incidente ocurrido con su menor, siendo que incluso la referida profesional le indicó que su caso sería derivado a tutoría, es decir, le creo la expectativa de que su caso sería atendido; no obstante, la denunciada no acreditó haber realizado las acciones correspondientes de acuerdo con el Protocolo 01.
64. La Congregación alegó que su personal no reportó lo ocurrido, siendo que, el denunciante al haber sido coordinador de su centro educativo conocía los canales regulares para la comunicación de algún incidente, por lo que debió informarlo a la tutoría o en todo caso a la directora del plantel, lo cual no ocurrió. Al respecto, conforme se ha señalado en el numeral anterior, en el presente caso ha quedado acreditado que el señor Salazar informó lo ocurrido a la psicóloga del plantel como personal dependiente de la denunciada; en ese sentido, correspondía adoptara las acciones del protocolo, lo cual no ocurrió.
65. A mayor abundamiento, la propia área de supervisión de la Ugel N° 03 a través de Informe N° 103-2021-MINEDU-DRELM-UGEL.03/ASGESE-ESIEP del 19 de abril de 2021 determinó que la Congregación no había cumplido con realizar debidamente el Protocolo-01.
66. En ese sentido, en el presente caso ha quedado acreditado que la Congregación no adoptó acciones ante el maltrato sufrido por la menor hija del denunciante por parte de su compañera; por tanto, corresponde declarar **fundado** este extremo de la denuncia por infracción a lo establecido en el artículo 73 del Código.
- b) Respecto a que la Congregación no habría adoptado acciones ante el maltrato sufrido por la menor hija del denunciante, de iniciales L.A.S.F. por parte de personal de la denunciada**
67. De la Comunicación del 7 de agosto de 2020³⁵, remitida por el denunciante a la Congregación, se advierte que a través de esta da cuenta de los presuntos actos de violencia psicológica que el profesor Sánchez habría ejercido contra su hija, lo que habría constatado después de observar la grabación de la clase del 14 de julio de 2020.
68. De esa manera, se advierte que el señor Salazar comunicó **desde el 7 de agosto de 2020**, que su menor hija habría sido víctima de maltrato por parte del profesor Sánchez, siendo que incluso solicitó expresamente que la Congregación tome alguna medida correctiva en favor de la menor.
69. Conforme se ha expuesto en la parte inicial del análisis de este acápite, frente a una comunicación de actos de violencia psicológica ejercida por parte de la institución educativa a los estudiantes, corresponde al centro educativo iniciar inmediatamente las acciones correspondientes establecidas en el Protocolo. En ese sentido, la norma es clara en cuanto a los pasos a seguir por parte de la institución educativa, siendo que no somete a juicios subjetivos el registro de las agresiones que le son reportadas, sino que, por el contrario, dispone el inicio de las acciones correspondientes establecidas en el Protocolo.
70. Así pues, si bien en el presente caso, a través de la Resolución N° 22 del 17 de agosto de 2021, de la Carpeta Fiscal N° 13-2021, se resolvió no ha lugar la

³⁵ Ver a fojas N° 15 y 16 del Expediente.

presentación de una demanda contra la Congregación y el profesor Sánchez, en tanto no se determinó que se hubieran producidos hechos de violencia psicológica contra la menor, corresponde indicar que, en el presente procedimiento la autoridad administrativa evaluará si la Congregación adoptó acciones frente al aviso de los presuntos actos de violencia, es decir, si activó el Protocolo 03.

71. Una vez determinado lo anterior corresponde indicar que -contrariamente a lo alegado por la Congregación- de acuerdo con el Protocolo 03, ante el aviso de un presunto acto de violencia psicológica cometido por personal de la proveedora, en agravio de un estudiante, debía registrar el hecho en el portal SíseVe dentro de las veinticuatro (24) horas de conocido el caso.
72. Asimismo, debía realizar la denuncia ante la policía nacional o al Ministerio Público e informar a la familia, así como informar el hecho a la Ugel, adjuntando el acta de denuncia levantada con información por la madre/padre de familia o apoderado y documento que acredite que hizo la denuncia en la policía nacional o ministerio público. Además, anotar el hecho de violencia en el libro de registro de incidencias (guardar los formatos de manera virtual) y reportarlo en el portal SíseVe a través de los canales establecidos.
73. No obstante, a pesar de las acciones previstas en el Protocolo 03, a ser realizadas por la Congregación en el transcurso de las primeras veinticuatro (24) horas de conocido el hecho, la denunciada reportó el hecho ante el Portal SíseVe el 31 de agosto de 2020, conforme se advierte de la captura de pantalla del referido portal, es decir, no reportó el hecho oportunamente.
74. Además, corresponde indicar que, tampoco obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite la interposición de una denuncia contra el profesor Sánchez ante la Policía Nacional o al Ministerio Público, siendo que; por el contrario, en su escrito de descargos, la denunciada indicó que no consideró necesario llevar a cabo este paso.
75. Por otro lado, si bien obran en el expediente las comunicaciones del 10 y 13 de agosto de 2020, dirigidas por la Congregación al señor Salazar, corresponde indicar que las mismas son de carácter informativo, toda vez que en estas se desprenden las acciones que habría adoptado la denunciada conforme sus protocolos internos; sin embargo, no condicen con lo establecido en el Protocolo 03, a través del cual se indica que ésta debió haber estado en constante comunicación con la familia de la menor presuntamente agredida con la finalidad de orientarla y acompañarla en la obtención de atención psicológica.
76. Pues bien, la Congregación debió acreditar haber orientado al denunciante a través de medios tecnológicos disponibles, para que acuda al centro de salud más cercano, así como también para que se comunique a la línea 113 para obtener atención psicológica, lo cual no ha ocurrido.
77. Es importante señalar que, si bien en la Capturas de pantalla del portal SíseVe, la Congregación consignó que el 4 de setiembre de 2020 llevó a cabo una reunión con los padres de familia de la menor hija del denunciante, no ha ofrecido medios probatorios que respalden sus afirmaciones. Cabe señalar que, la Congregación pudo presentar, por ejemplo, la citación remitida al denunciante, con el debido cargo de recepción, sobre todo cuando, en el presente caso, el señor Salazar ha rechazado que dicha reunión se hubiera llevado a cabo.

78. Además, incluso cuando la Congregación presentó la captura del reporte en el Portal SíseVe del 30 de agosto de 2020, el registro en el Libro de incidencias, esta acción se llevó a cabo de forma extemporánea, sin cumplir lo establecido en el protocolo correspondiente.
79. Del mismo modo, si bien presentó el Acta de reunión del 7 de agosto de 2020, el Memorándum N° 009-2020-SR, del 13 de agosto de 2020, el Correo electrónico del 17 de agosto de 2020, remitido por la Congregación a su personal, a través del cual convocó al taller denominado “Comunicación efectiva en el aula”, la Comunicación del 20 de noviembre de 2020, remitida por la Congregación al denunciante a través de la cual le indicó las acciones que había realizado con motivo de su denuncia, lo cierto es que no ha acreditado haber cumplido con llevar a cabo acciones específicas contenidas en el referido Protocolo 03, indicadas en los numerales precedentes.
80. En este punto, es de mencionar que, el hecho referido a que el denunciante haya solicitado que cualquier entrevista con su menor hija sea previa coordinación con él, así como que la pandemia generada por la Covid-19 dificultó el contacto con los estudiantes y/o padres de familia, no exime de responsabilidad a la denunciada de efectuar las acciones correspondientes de acuerdo con lo establecido en el Protocolo 03.
81. En ese sentido, ha quedado acreditado que la Congregación no cumplió con llevar a cabo lo establecido en el Protocolo 03, ante la denuncia presentada por el señor Salazar el 7 de agosto de 2020, por lo que corresponde atribuir responsabilidad por el presente hecho denunciado.
82. A mayor abundamiento, la propia área de supervisión de la Ugel N° 03 a través de Informe N° 103-2021-MINEDU-DRELM-UGEL.03/ASGESE-ESIEP del 19 de abril de 2021 determinó que la Congregación no había cumplido con realizar debidamente el Protocolo-03.
83. Finalmente, es muy importante resaltar que un consumidor -padre de familia- esperaba que un proveedor de servicios educativos ante el reporte de un presunto maltrato contra su menor hijo active el protocolo correspondiente de acuerdo con los plazos establecidos por el Ministerio de Educación, ello a fin de resguardar la salud emocional de éste, teniendo en consideración el interés superior del niño; sin embargo, como se ha mencionado líneas arriba, en el presente caso ello no ocurrió.
84. Por lo expuesto, corresponde declarar **fundado** este extremo de la denuncia por infracción a lo establecido en el artículo 73 del Código.
- (ii) Respecto a que la Congregación no habría cumplido con separar al profesor del centro educativo**
85. En su escrito de denuncia, el señor Salazar indicó lo siguiente:
- (i) En la comunicación en la que informó a la Congregación acerca de los actos de violencia psicológica ejercidos por el profesor Sánchez, solicitó como una medida de protección a su hija, la separación del profesor de la tutoría del salón de la menor, con la finalidad de evitar cualquier represalia y que continúen los maltratos; y,
 - (ii) así pues, este pedido se sustentaba en el Protocolo 03, el cual establece que se debe “*Proteger la integridad de la o el estudiante agredido, garantizando que cese todo hecho de violencia y **evitando una nueva exposición**, realizando la denuncia ante la Policía Nacional o el Ministerio Público*” (sic) (énfasis original)

86. Por su parte, la Congregación indicó lo siguiente:

- (i) A través del Acta de reunión del 7 de agosto de 2020, se dejó constancia de que se dispuso el cese inmediato de toda posibilidad de amenaza u hostilización, respecto de la menor de iniciales L.A.S.F.; y,
- (ii) en dicha reunión se acordó que, debido a que las clases se venían impartiendo de forma virtual, no cabía dictar medidas de protección a favor de la menor, toda vez que no habría posibilidad de que el profesor Sánchez tuviera contacto con la alumna.

87. Mediante Informe Final de Instrucción del 9 de agosto de 2022, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundada la denuncia contra la Congregación en este extremo por presunta infracción al artículo 73 del Código, en tanto consideró que no existía obligación para que el centro educativo retirara al profesor Sánchez.

88. Obran dentro del expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:

- (i) Comunicación del 7 de agosto de 2020³⁶, remitida por el denunciante a la Congregación, a través de la cual da cuenta de los presuntos actos de violencia psicológica que habría constatado después de observar la grabación de la clase del 14 de julio de 2020 y solicitó medidas correctivas para el docente, respecto a lo sucedido con la menor, conforme a lo siguiente:

“(...)

Por lo antes expuesto, presento una queja formal contra el señor Ronny Sánchez exigiendo que se disculpe públicamente con mi menor hija por el maltrato recibido por su persona.

A usted, Madre Verónica, por el cariño que le tiene a los chicos de la promoción, le solicito por favor, que como medida de protección a mi hija, el profesor sea separado de la tutoría del salón, reservándonos el derecho de denunciar el hecho ante las autoridades correspondientes.

(...)” (sic)

- (ii) Documento denominado Acta de reunión del 7 de agosto de 2020³⁷, con motivo de la reunión sostenida por personal de la Congregación, a través de la cual se dejó constancia de lo siguiente:

“(...)

*Basado en los hechos y a partir de la grabación de la sesión e información, es que se tomaron inmediatamente las siguientes medidas de prevención y corrección: Nuestro Comité de Convivencia, ha procedido inmediatamente con solicitar los descargos del profesor denunciado, asimismo se solicitó la opinión profesional de nuestra psicóloga, ambos en el plazo de 05 días de recibidas las comunicaciones; adicional a lo anterior, se **ha dispuesto el cese inmediato de toda posibilidad de amenaza u hostilización, respecto de la menor de iniciales L.A.S.F., incluida una revisión de los antecedentes respecto de otras quejas que pudieran haberse presentado contra el profesor en cuestión.***

*La Directora, hace mención que nuestra institución educativa vela siempre por el cumplimiento de los procedimientos para este tipo de denuncias en la que de por medio se encuentran menores de edad. De otro lado, **respecto de la posibilidad de dictar en favor de la menor, alguna medida de protección, nuestro comité consideró que no era necesario, en tanto, actualmente las clases se realizan de manera virtual, sin posibilidad de cualquier intento o contacto personal,** sumado a que todas nuestras*

³⁶ Ver a fojas N° 15 y 16 del Expediente.

³⁷ Ver a fojas N° 209 del Expediente.

clases son monitoreadas y grabadas, ello para el seguimiento respectivo de los docentes involucrados en alguna denuncia particular.

Asumimos han sido adoptadas las siguientes medidas:

Primero: En medida de prevención se continuará reforzando a través de un taller docente sobre la comunicación asertiva con nuestros estudiantes.

Segundo: En cuanto a la planificación de la sesión de aprendizaje del docente, se continuará promoviendo en él, la responsabilidad y compromiso para hacerlo.

Tercero: Comprendiendo la situación emocional de nuestros estudiantes frente al confinamiento es que se continuarán realizando talleres de acompañamiento grupal e individual para el grado respectivo, por el departamento psicopedagógico.

(...) (sic) (énfasis agregado)

89. De acuerdo con lo establecido en el artículo 20 del Código³⁸, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Así pues, dentro de las garantías a las que está obligado un proveedor, se tienen a las garantías legales, siendo estas establecidas por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes, no pudiéndose pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente.
90. En el presente caso, de la lectura de la norma en la que el señor Salazar sustentó su pedido, se advierte que esta no dispone específicamente la separación del docente ante el aviso de un acto de presunta violencia psicológica.
91. En ese sentido, no se advierte que ante el reporte del señor Salazar el centro educativo se encontró obligado a separar al profesor Sánchez del centro educativo.
92. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundado** el presente extremo de la denuncia por infracción al artículo 73 del Código.

Sobre el deber de información

93. El De otro lado, el literal b) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código contempla el derecho que tienen los consumidores a recibir de los proveedores toda la información necesaria sobre los productos y servicios que desean adquirir, a fin de que puedan realizar una elección adecuada³⁹.

³⁸ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 20.- Garantías.-

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

- a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
- b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
- c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

³⁹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Artículo 1. Derechos de los consumidores. -

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

(...)

- b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo

94. Por su parte, el numeral 2.1 del artículo 2 del Código⁴⁰ establece que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Esta obligación implica que los proveedores deben poner a disposición de los consumidores toda la información relevante que sea oportuna, suficiente y veraz.
95. Asimismo, el artículo 3 del Código⁴¹ establece que, está prohibida toda información omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.
- (i) **Respecto a que la Congregación habría informado al denunciante que durante el periodo lectivo 2020, el centro educativo tendría un convenio con la Alianza Francesa, pese a que esto no resultaría cierto**
96. El señor Salazar señaló que para el año 2020, la Congregación le indicó que contaba con un convenio con la Alianza Francesa; no obstante, cuando intentó beneficiarse del mismo, la Alianza Francesa le indicó que el convenio no había sido suscrito para ese año.
97. Por su parte, la Congregación rechazó haber ofrecido al denunciante la existencia de un convenio con la Alianza Francesa, pues debido a la emergencia sanitaria por la COVID-19 no pudo mantener el referido convenio para el 2020.
98. Mediante Informe Final de Instrucción del 9 de agosto de 2022, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundada la denuncia contra la Congregación en este extremo por presunta infracción al literal b) del artículo 1 y artículo 2 del Código, en tanto consideró que no quedó acreditado que el proveedor denunciado durante el periodo lectivo 2020 hubiese ofrecido que el centro educativo tendría un convenio con la Alianza Francesa, pese a que no resultaría cierto.
99. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la Congregación manifestó encontrarse de acuerdo con la posición de la Secretaría Técnica.
100. Obran dentro del expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:
- (i) Comunicado denominado “Información sobre el reajuste económico del servicio educativo en el marco de la emergencia sanitaria por el Coronavirus COVID-

adecuado de los productos o servicios. (...).

⁴⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 2.- Información relevante

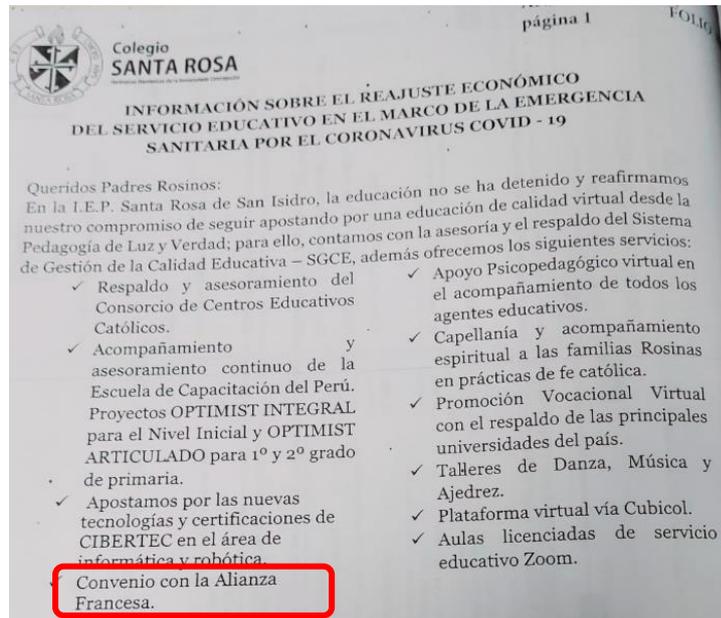
2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...)

⁴¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

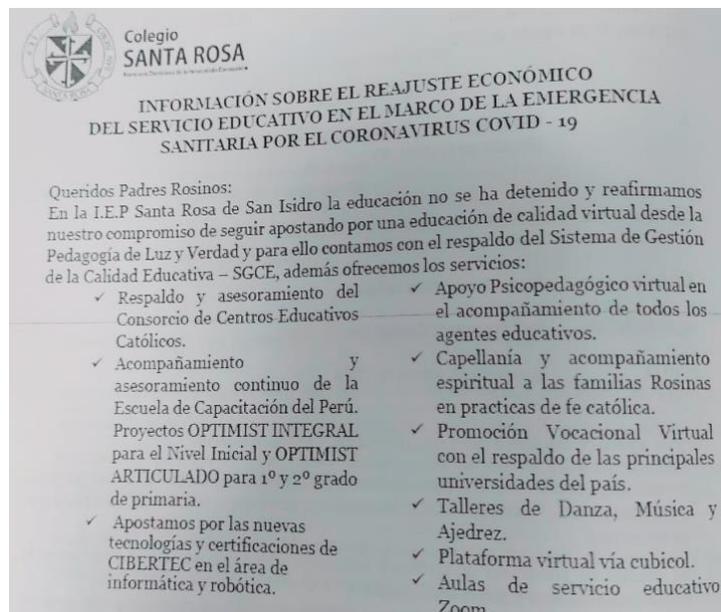
Artículo 3.- Información relevante

Está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

19⁴², presentado por el denunciante, a través del cual la Congregación habría ofrecido un “Convenio con la Alianza Francesa”, conforme a lo siguiente:



- (ii) Comunicado denominado “Información sobre el reajuste económico del servicio educativo en el marco de la emergencia sanitaria por el Coronavirus COVID-19”⁴³, presentado por la Congregación, en el cual no se advierte que la denunciada hubiera ofrecido un “Convenio con la Alianza Francesa”, conforme a lo siguiente:



- (iii) Correo electrónico, sin fecha, remitido por el denunciante a la Alianza Francesa⁴⁴, en el que consultó sobre la pérdida de subsidio de su hija, conforme a lo siguiente:

⁴² Ver a fojas N° 44 del Expediente.

⁴³ Ver a fojas N° 82 del Expediente.

⁴⁴ Ver a fojas N° 43 del Expediente.

“Estimada señorita Nathalie, buenos días

Le escribo para consultarle respecto al motivo por el cual mi hija, alumna del colegio Santa Rosa de San Isidro, de las Hermanas Dominicas de la Inmaculada Concepción, que durante los últimos años mantenía un beneficio del 40% de descuento en sus clases de Francés en la Alianza Francesa, durante el año 2020 no gozó de este beneficio y tuvimos que pagar el 100%?

*Hago la consulta porque conversando con otros padres de familia, me comentan que sus hijos también perdieron ese beneficio durante el año 2020”
(sic)*

- (iv) Correo electrónico, sin fecha, remitido por la Alianza Francesa al denunciante⁴⁵, en respuesta al correo electrónico indicado en el numeral precedente, conforme a lo siguiente:

“Estimado Sr. Salazar

Es un gusto saludarle.

Agradecemos su comunicación y le informamos que el año pasado el colegio Santa Rosa, por cuestiones económicas debido a la pandemia, no renovó el convenio con la Alianza Francesa por lo que se suspendió este beneficio de las becas con el 45% de descuento en nuestros cursos de francés. Sin embargo por pertenecer a nuestra Red de Excelencia se mantuvo el 20%.

La buena noticia es que el Colegio ya firmó convenio para este año, así que usted podría solicitar una de las becas con el 45%.

Para cualquier consulta no dude en comunicarse conmigo.

(...)”

101. De la revisión del Comunicado denominado “Información sobre el reajuste económico del servicio educativo en el marco de la emergencia sanitaria por el Coronavirus COVID-19”, presentado por el denunciante, se advierte que la Congregación habría ofrecido un “Convenio con la Alianza Francesa”.
102. No obstante, del Comunicado denominado “Información sobre el reajuste económico del servicio educativo en el marco de la emergencia sanitaria por el Coronavirus COVID-19”, presentado por la Congregación, no se observa que ésta hubiera ofrecido el referido convenio.
103. En atención a ello, de la revisión de los referidos medios probatorios no resulta posible acreditar de manera fehaciente que la Congregación hubiese ofrecido al señor Salazar que tenía un convenio con la Alianza Francesa para el año lectivo 2020, pese a que ello no resultó ser cierto.
104. Al respecto, el señor Salazar indicó que el medio probatorio presentado por la Congregación se encontraría adulterado, pues el referido convenio sí le fue ofrecido; sin embargo, conforme al Principio de Presunción de Licitud establecido en el artículo 248 del TUO⁴⁶, las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

⁴⁵ Ver a fojas N° 43 del Expediente.

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

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

105. En ese sentido, salvo prueba en contrario, ambos medios probatorios son veraces, no obstante, debido a que son contradictorios, no revisten de carácter probatorio para el presente caso.
106. Ahora bien, respecto a los correos electrónicos intercambiados entre el señor Salazar y la Alianza Francesa, se advierte que esta última informó al denunciante el motivo por el cual en el 2020 no obtuvo una vacante subsidiada, siendo que ello no permite concluir que, efectivamente, en dicho año la Congregación ofreció que contaría con el mismo.
107. En ese sentido, no corresponde atribuir responsabilidad a la Congregación por el presente hecho denunciado, por lo que corresponde declarar **infundado** el presente extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 1 literal b) y 2 del Código.
- (ii) **Respecto a que la Congregación no habría informado al denunciante respecto a los costos fijos y variables debidamente justificados para el 2020**
108. El señor Salazar señaló que el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1476 establece que la Congregación debía poner a su disposición la información relacionada a los costos fijos y variables para el año escolar 2020, que incluyeran la debida justificación; sin embargo, no cumplió con ello.
109. Por su parte, la Congregación indicó haber cumplido con remitir al denunciante la información correspondiente, conforme al Decreto Legislativo N° 1476.
110. Mediante Informe Final de Instrucción del 9 de agosto de 2022, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundada la denuncia contra la Congregación en este extremo por presunta infracción al literal b) del artículo 1 y artículo 2 del Código, en tanto consideró que no quedó acreditado que la proveedora denunciada informó al denunciante respecto a los costos fijos y variables para el año escolar 2020.
111. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la Congregación manifestó encontrarse de acuerdo con la posición de la Secretaría Técnica.
112. Obran dentro del expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:
- (i) Comunicación remitida por la Congregación al señor Salazar⁴⁷, a través de la cual le informó los costos fijos y variables del plantel, conforme a lo siguiente:

⁴⁷ Ver a fojas N° 46 del Expediente.

COSTOS FIJOS Y VARIABLES MÍNIMOS DEL SERVICIO EDUCATIVO		
Estructura fija	Proyección	
	Composición promedio mensual (S/)	Composición promedio mensual Emergencia Sanitaria (S/)
Pianilla		
• Remuneración o contraprestación de cualquier naturaleza a docentes	96,007.00	96,007.00
• Remuneración o contraprestación de cualquier naturaleza a personal administrativo	52,743.00	52,743.00
• EsSalud, Seguro Vida, Seguros privados de salud (personal docente)	6,737.00	6,737.00
• EsSalud, Seguro Vida, Seguros privados de salud (personal administrativo)	3,895.00	3,895.00
Otros beneficios o pagos a trabajadores (docentes y administrativos)	4,609.00	6,000.00
Gasto en materiales para uso de docentes	595.00	
Gasto en materiales para uso del personal administrativo	470.00	
Servicios básicos de agua y luz	8,275.00	5,246.00
Servicio de telefonía	955.00	381.00
Servicio de internet y otros de conectividad	100.00	100.00
Derechos o licencias para uso de plataformas virtuales (anual)		6,120.00
Pago de derechos de uso de bases de datos (pago fijo mensual o anual)	1,003.00	1,003.00
Alquiler de local	21,110.00	10,610.00
Impuesto predial/arbitrios	3.00	-
Amortización de muebles, equipos de cómputo y audiovisuales	-	-
Seguros de bienes muebles e inmuebles	140.00	140.00
Servicio de limpieza y otros gastos vinculados	1,038.00	500.00
Servicio de seguridad y vigilancia		
Servicio de mantenimiento de infraestructura	26,000.00	5,600.00
Servicio de mantenimiento de equipamiento	2,594.50	518.90

Gastos vinculados al mantenimiento de infraestructura	10,930.00	6,500.00
Gastos vinculados al mantenimiento de equipamiento	172.00	34.40
Convenios	2,549.00	2,318.00
Publicidad institucionales y merchandising institucional		
Materiales administrativos		
Depreciación de inmueble (local educativo)		
Impuesto a la Renta		
Otros gastos fijos vinculados a la prestación del servicio educativo	12,820.00	4,625.00
Pago de franquicias de marca		
SUMA TOTAL DE COSTOS DE ESTRUCTURA FIJA	252,543.20	209,376.30

Estructura variable	Proyección	
	Composición promedio mensual (S/)	Composición promedio mensual Emergencia Sanitaria (S/)
Alimentación de estudiantes		
Transporte de estudiantes		
Uniformes, indumentaria a estudiantes		
Materiales educativos para estudiantes y docentes		
Derechos o licencias para uso de plataformas virtuales (pago por usuario)		
Pago de derechos de uso de bases de datos (pago por usuario)		
Otros gastos variables vinculados a la prestación del servicio educativo		
SUMA TOTAL DE COSTOS DE ESTRUCTURA VARIABLE		

Composición promedio mensual (S/)	Composición promedio mensual Emergencia Sanitaria (S/)	DIFERENCIA DE COSTOS S/	PORCENTAJE PROMEDIO DE REDUCCION %
252,543	209,376	43,167	20.62

* 46 ALUMNOS BECADOS QUE ASCIENDEN A LA CANTIDAD DE S/155,175.00 ANUALES MONTO QUE DEJA DE PERCIBIR LA INSTITUCIÓN

Nota: El colegio se encuentra regulado por el Decreto Ley 23211 del 19 de julio de 1980 y el Decreto Supremo N° 042-92-PCM "Acuerdo entre la Santa Sede y la República del Perú" El Artículo 8°, 9°, 10° y 13° de esta norma legal, establecen en el marco legal tributario de las Instituciones Religiosas promovidas por una Congregación Religiosa pertenecientes a la Iglesia Católica.

113. Pues bien, para determinar si el proveedor incurrió en una infracción, corresponde tener en cuenta lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1476, respecto a cuál debía ser la información a la que el denunciante tenía derecho a acceder. Así, el artículo 5 de la referida norma dispuso lo siguiente:

“Artículo 5. Información sobre prestaciones y costos

- 5.1. Las instituciones educativas privadas informan sobre el costo de cada una de las prestaciones incluidas en el pago de la cuota de matrícula y de las pensiones, desagregando aquellos conceptos que pueden ser brindados de manera no presencial y aquellos que no.
- 5.2. La información referida en el numeral anterior incluye, como mínimo, lo siguiente:
 - a) **El desagregado de los costos fijos y variables** en que se incurren en virtud del servicio educativo no presencial, así como las sumas totales de tales costos, comparado con aquellos costos y sumas totales correspondientes a la prestación del servicio educativo presencial. Este desagregado y comparativo comprende, como mínimo, los señalados en el Anexo de la presente norma. Lo señalado anteriormente tiene por finalidad apreciar los costos fijos y variables que se reducen o en los que no incurren debido a la aplicación de la modalidad no presencial y, de ser el caso, los nuevos costos, fijos y/o variables, que ya se han generado o se generan en virtud de la prestación del servicio educativo no presencial. El detalle de los costos señalados incluye la correspondiente justificación, a fin de garantizar la viabilidad de la prestación del servicio educativo en la modalidad no presencial.

(...)” (énfasis nuestro)

114. Asimismo, el referido dispositivo legal establece la forma en que esta información debe ser presentada a los padres de familia, siendo que en su Anexo denominado “Costos fijos y variables mínimos del servicio educativo”, contempla lo siguiente:

Estructura fija	Proyección	
	Composición promedio mensual (S/)	Composición promedio mensual Emergencia Sanitaria (S/)
Planilla		
Remuneración o contraprestación de cualquier naturaleza a docentes		
Remuneración o contraprestación de cualquier naturaleza a personal administrativo		
EsSalud, Seguro Vida, Seguros privados de salud (personal docente)		
EsSalud, Seguro Vida, Seguros privados de salud (personal administrativo)		
Otros beneficios o pagos a trabajadores (docentes y administrativos)		
Gasto en materiales para uso de docentes		
Gasto en materiales para uso del personal administrativo		
Servicios básicos de agua y luz		
Servicio de telefonía		
Servicio de internet y otros de conectividad		
Derechos o licencias para uso de plataformas virtuales (pago fijo mensual o anual)		
Pago de derechos de uso de bases de datos (pago fijo mensual o anual)		
Alquiler de locales		
Impuesto predial/arbitrios		
Amortización de muebles, equipos de cómputo y audiovisuales		
Seguros de bienes muebles e inmuebles		
Servicio de limpieza y otros gastos vinculados		
Servicio de seguridad y vigilancia		
Servicio de mantenimiento de infraestructura		
Servicio de mantenimiento de equipamiento		
Gastos vinculados al mantenimiento de infraestructura		

Estructura fija	Proyección	
	Composición promedio mensual (S/)	Composición promedio mensual Emergencia Sanitaria (S/)
Gastos vinculados al mantenimiento de equipamiento		
Convenios		
Publicidad institucionales y merchandising institucional		
Materiales administrativos		
Depreciación de inmueble (local educativo)		
Impuesto a la Renta		
Otros gastos fijos vinculados a la prestación del servicio educativo		
Pago de franquicias de marca		
SUMA TOTAL DE COSTOS DE ESTRUCTURA FIJA		

Estructura variable	Proyección	
	Composición promedio mensual (S/)	Composición promedio mensual Emergencia Sanitaria (S/)
Alimentación de estudiantes		
Transporte de estudiantes		
Uniformes, indumentaria a estudiantes.		
Materiales educativos para estudiantes y docentes		
Derechos o licencias para uso de plataformas virtuales (pago por usuario)		
Pago de derechos de uso de bases de datos (pago por usuario)		
Otros gastos variables vinculados a la prestación del servicio educativo		
SUMA TOTAL DE COSTOS DE ESTRUCTURA VARIABLE		

115. De la lectura del documento remitido por la Congregación al señor Salazar se advierte que se han consignado los siguientes puntos: a) planilla (Remuneración o contraprestación de cualquier naturaleza a docentes, Remuneración o contraprestación de cualquier naturaleza a personal administrativo, EsSalud, Seguro Vida, Seguros privados de salud (personal docente), EsSalud, Seguro Vida, Seguros privados de salud (personal administrativo); b) Otros beneficios o pagos a trabajadores (docentes y administrativos); c) Gasto en materiales para uso de docentes; d) Gasto en materiales para uso del personal administrativo; e) Servicios básicos de agua y luz; f) Servicio de telefonía; g) Servicio de internet y otros de conectividad; h) Derechos o licencias para uso de plataformas virtuales (anual); i) Pago de derechos de uso de bases de datos (pago fijo mensual o anual); j) Alquiler de local; k) Impuesto predial/arbitrios; l) Amortización de muebles, equipos de cómputo y audiovisuales; m) Seguros de bienes muebles e inmuebles; n) Servicio de limpieza y otros gastos vinculados; ñ) Servicio de seguridad y vigilancia; o) Servicio de mantenimiento de infraestructura; p) Servicio de mantenimiento de equipamiento; q) Gastos vinculados al mantenimiento de infraestructura; r) Gastos vinculados al mantenimiento de equipamiento; s) Convenios; t) Otros gastos fijos vinculados a la prestación del servicio educativo.
116. De esa manera, se evidencia que lo remitido al padre de familia coincide con lo establecido en el Anexo del Decreto Legislativo N° 1476, pues se indicaron los conceptos contemplados en la norma.

117. En atención a ello, al haberse verificado que la Congregación trasladó al señor Salazar la información de costos fijos y variables conforme lo disponía el Decreto Legislativo N° 1476, no corresponde atribuir responsabilidad a la proveedora por el presente hecho denunciado.
118. Por lo tanto, corresponde declarar **infundado** el presente extremo de la denuncia por presunta infracción a los artículos 1 literal b) y 2 del Código.

De las medidas correctivas

119. Los artículos 114, 115 y 116 del Código⁴⁸ 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.
120. En el presente caso, ha quedado acreditado que la Congregación no adoptó acciones ante el maltrato y bullying sufrido por la menor hija del denunciante por parte de una estudiante y un profesor del centro educativo.
121. De otro lado, teniendo en cuenta que en el presente caso ha quedado acreditada la falta de idoneidad por parte de la Congregación y, a fin de dictar una medida correctiva, esta Comisión tomará como referencia lo dispuesto por la Sala en un caso similar⁴⁹ en el cual se discutió la falta de adopción de un proveedor en servicios educativos para evitar que un menor sea maltratado.
122. En ese sentido, considerando que durante el periodo comprendido entre junio y octubre de 2020, la hija de la denunciante no recibió un servicio educativo idóneo, corresponde que en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, el denunciado deberá cumplir con rembolsar a la denunciante el concepto de pensiones, desde el mes de junio hasta la finalización del año escolar 2020, más los intereses legales correspondientes, desde la fecha que se hizo el pago al denunciado hasta su efectiva devolución.
123. La Congregación deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días,

⁴⁸ 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.

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 (...)

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 (...)

⁴⁹ Ver Resolución N° 1935-2021/SPC-INDECOPI del 25 de octubre de 2021.

contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley⁵⁰.

Sobre la graduación de la sanción

124. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.
125. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros⁵¹.
126. Por lo expuesto, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
127. Es pertinente indicar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).

(i) Sobre el hecho de que la Congregación no habría adoptado acciones ante el maltrato y *bullying* sufrido por la menor hija del denunciante por parte de una compañera de estudios

- (i) **Perjuicio ocasionado al consumidor:** Se encuentra constituido en el perjuicio ocasionado a la menor hija de los denunciantes en tanto no se tomaron las acciones correspondientes conforme a las normas de convivencia escolar, a pesar de que se reportaron los presuntos hechos de violencia psicológica en su contra, cometidos por parte de una de sus compañeras.

La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 en un procedimiento similar, impuso a un Centro Educativo, una sanción ascendente a TRES (3) UIT en tanto no tomó las acciones pertinentes respecto del maltrato sufrido por la hija

⁵⁰ 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.

⁵¹ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. MODIFICADO MEDIANTE DECRETO LEGISLATIVO 1308. Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

de los denunciantes⁵². En ese sentido, se considerará que el perjuicio resultante de la infracción asciende a **TRES (3) UIT**.

- (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** En este caso la probabilidad de detección es alta, pues el señor Salazar puso en conocimiento del proveedor que su hija habría sido agredida psicológicamente por su compañera, sin embargo, a pesar de ello, el Colegio no tomó las medidas correspondientes. En ese sentido, contó con los incentivos suficientes para informar a la Autoridad Administrativa sobre la referida infracción

Sobre ello, conforme a los criterios utilizados en la Resolución N° 2063-2017/CC2 de fecha 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de la sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección alta son aquellas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que, equivalen al factor (1)⁵³.

En atención a ello, a fin de establecer la multa base se dividirá el perjuicio (3 UIT) entre la probabilidad de detección (alta=1); por tanto, la multa base equivaldría a **TRES (3) UIT**.

Finalmente, cabe precisar que no se ha verificado la existencia de reincidencia por parte del Colegio en la conducta infractora materia de análisis, en los términos señalados en el literal e) numeral 3 del artículo 248 del TUO.

128. Por lo expuesto, corresponde sancionar a la Congregación con una multa ascendente a **TRES (3) UIT**.

Sobre el hecho de que la Congregación no habría adoptado acciones ante el maltrato y bullying sufrido por la menor hija del denunciante, frente al profesor tutor

- (i) **Perjuicio ocasionado al consumidor:** Se encuentra constituido en el perjuicio ocasionado a la menor hija de los denunciantes en tanto no se tomaron las acciones correspondientes conforme a las normas de convivencia escolar, a pesar de que se reportaron los presuntos hechos de violencia psicológica en su contra, cometidos por parte del profesor tutor.

La Comisión de Protección al Consumidor N° 2 en un procedimiento similar, impuso a un Centro Educativo, una sanción ascendente a TRES (3) UIT en tanto no tomó las acciones pertinentes respecto del maltrato sufrido por la hija

⁵² Mediante Resolución Final N° 1218-2020/CC2 del 24 de setiembre de 2020, confirmada por Resolución N° 801-2021/SPC-INDECOPI del 12 de abril de 2021.

⁵³ En la Resolución Final N° 2063-2017/CC2 del 28 de noviembre de 2017 se determinó lo siguiente: "La probabilidad de detección es baja teniendo en cuenta los siguientes criterios que obedecen a una distribución proporcional, siendo que la máxima es 1 de acuerdo con el DT N° 01-2012/GEE, "Propuesta Metodológica para la determinación de multas en el Indecopi"

Alta	1
Media	0,75
Media	0,5
Baja	0,25
Muy	0,125

de los denunciantes⁵⁴. En ese sentido, se considerará que el perjuicio resultante de la infracción asciende a **TRES (3) UIT**.

- (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** En este caso la probabilidad de detección es alta, pues el señor Salazar puso en conocimiento del proveedor que su hija habría sido agredida psicológicamente por el profesor Salazar, sin embargo, a pesar de ello, el Colegio no tomó las medidas correspondientes. En ese sentido, contó con los incentivos suficientes para informar a la Autoridad Administrativa sobre la referida infracción

Sobre ello, conforme a los criterios utilizados en la Resolución N° 2063-2017/CC2 de fecha 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de la sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección alta son aquellas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que, equivalen al factor (1)⁵⁵.

En atención a ello, a fin de establecer la multa base se dividirá el perjuicio (3 UIT) entre la probabilidad de detección (alta=1); por tanto, la multa base equivaldría a **TRES (3) UIT**.

Finalmente, cabe precisar que no se ha verificado la existencia de reincidencia por parte del Colegio en la conducta infractora materia de análisis, en los términos señalados en el literal e) numeral 3 del artículo 248 del TUO.

129. Por lo expuesto, corresponde sancionar a la Congregación con una multa ascendente a **TRES (3) UIT**.

Multa total

130. En virtud de lo señalado, corresponde sancionar a la Congregación con una multa total de **SEIS (6) UIT**, de acuerdo con el siguiente detalle:

#	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	Presunta infracción del artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría adoptado acciones ante el maltrato y <i>bullying</i> sufrido por la menor hija del denunciante de iniciales L.A.S.F por parte de una de sus compañeras.	3 UIT
2	Presunta infracción del artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría adoptado acciones ante el maltrato y <i>bullying</i>	3 UIT

⁵⁴ Mediante Resolución Final N° 1218-2020/CC2 del 24 de setiembre de 2020, confirmada por Resolución N° 801-2021/SPC-INDECOPI del 12 de abril de 2021.

⁵⁵ En la Resolución Final N° 2063-2017/CC2 del 28 de noviembre de 2017 se determinó lo siguiente: "La probabilidad de detección es baja teniendo en cuenta los siguientes criterios que obedecen a una distribución proporcional, siendo que la máxima es 1 de acuerdo con el DT N° 01-2012/GEE, "Propuesta Metodológica para la determinación de multas en el Indecopi"

Alta	1
Media	0,75
Media	0,5
Baja	0,25
Muy	0,125

sufrido por la menor hija del denunciante de iniciales L.A.S.F por parte de personal de la denunciada.	
SANCIÓN TOTAL	6 UIT

De las costas y costos del procedimiento

131. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807⁵⁶, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante o el Indecopi.
132. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por la Congregación, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, 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.
133. 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

134. 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 resolución⁵⁷.
135. En razón a lo expuesto, al haberse verificado la infracción cometida por la Congregación, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE

PRIMERO: Declarar **IMPROCEDENTE** por falta de legitimidad para obrar pasiva la denuncia presentada por el señor **Howard Dorjan Salazar Banda** contra IEP "SANTA

⁵⁶ **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.

⁵⁷ **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.

ROSA” por presunta infracción a lo establecido la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Declarar **IMPROCEDENTE** por falta de competencia la denuncia presentada por el señor **Howard Dorjan Salazar Banda** contra **Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción**, por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría informado al Ministerio de Educación sobre acciones y reuniones que no habrían realizado ante los actos de maltrato y bullying sufridos por la menor hija del denunciante.

TERCERO: PRECISAR que los hechos referidos a que **Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción** referidos a que: (i) personal del proveedor denunciado habría presentado un comportamiento hostil hacia la menor hija del denunciante; (ii) no habría cumplido con los protocolos ante los actos de maltrato y *bullying* sufridos por la menor hija del denunciante; y, (iii) se habría negado a entregar al denunciante los documentos que acrediten las acciones realizadas por el centro educativo ante los actos de maltrato y *bullying* sufridos por su menor, serán analizados de manera conjunta como una presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, de acuerdo con lo siguiente: no habría adoptado acciones ante el maltrato sufrido por la menor hija del denunciante por parte de personal de la denunciada.

CUARTO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Howard Dorjan Salazar Banda** contra **Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción**, por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no habría adoptado acciones ante el maltrato y *bullying* sufrido por la menor hija del denunciante por parte de una de sus compañeras.

QUINTO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Howard Dorjan Salazar Banda** contra **Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción**, por infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la denunciada no habría adoptado acciones inmediatas ante el maltrato sufrido por la menor hija del denunciante por parte de personal de la denunciada.

SEXTO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Howard Dorjan Salazar Banda** contra **Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción**, por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido que la denunciada no habría cumplido con separar al profesor del centro educativo, en tanto no quedó acreditado que se encontrara obligada a ello.

SÉTIMO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Howard Dorjan Salazar Banda** contra **Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción**, por presunta infracción de los artículos 1 literal b) y 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que la denunciada:

- (i) Habría informado al denunciante que durante el periodo lectivo 2020, el centro educativo tendría un convenio con la Alianza Francesa, pese a que esto no resultaría cierto, toda vez que ello no quedó acreditado; y,
- (ii) no habría informado al denunciante respecto a los costos fijos y variables debidamente justificados para el 2020, en tanto quedó acreditado que se remitió dicha información.

OCTAVO: ORDENAR a Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción en calidad de medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con rembolsar a la denunciante el concepto de pensiones, desde el mes de junio hasta la finalización del año escolar 2020, más los intereses legales correspondientes, desde la fecha que se hizo el pago al denunciado hasta su efectiva devolución.

Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de Ley.

NOVENO: IMPONER a Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción, con una **SANCIÓN** ascendente a **SEIS (6) Unidades Impositivas Tributarias (UIT)**, conforme con el siguiente detalle:

#	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	Presunta infracción del artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría adoptado acciones ante el maltrato y <i>bullying</i> sufrido por la menor hija del denunciante de iniciales L.A.S.F por parte de una de sus compañeras.	3 UIT
2	Presunta infracción del artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría adoptado acciones ante el maltrato y <i>bullying</i> sufrido por la menor hija del denunciante de iniciales L.A.S.F por parte de personal de la denunciada.	3 UIT
SANCIÓN TOTAL		6 UIT

OCTAVO: ORDENAR a Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de 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.

NOVENO: DISPONER la inscripción de **Congregación Religiosa Hermanas Dominicanas de la Inmaculada Concepción** 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: REMITIR copia de todo lo actuado al **Ministerio Público – Fiscalía de la Nación** a fin de que adopte las acciones que considere correspondientes dentro del ámbito de su competencia.

DÉCIMO PRIMERO: 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 apelación⁵⁸, el cual debe ser presentado ante dicho

⁵⁸ 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

Modifícase 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

órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación⁵⁹, 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 consentida⁶⁰.

Con la intervención de los Comisionados⁶¹: Sra. Karina Rocío Montes Tapia⁶², Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Eva Jesús Céspedes Correa y Sr. Jesús Edwin 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 PDF⁶³.

multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)."

⁵⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, 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.

⁶⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, 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.

⁶¹ 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**.

⁶² 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**.

⁶³ **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.