

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico Resolución N° 1482-2024/SPC-INDECOPI

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Abogada que presenta:

Deyna Samantha Cuellar Fernández

ASESOR:
Carlos Rafael Velarde Aliaga


Lima, 2025

Informe de Similitud

Yo, VELARDE ALIAGA, CARLOS RAFAEL, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe Jurídico Resolución N° 1482-2024/SPC-INDECOPÍ", del autor(a) CUELLAR FERNANDEZ, DEYNA SAMANTHA, deajo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 29%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 11/07/2025.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 15 de julio del 2025.

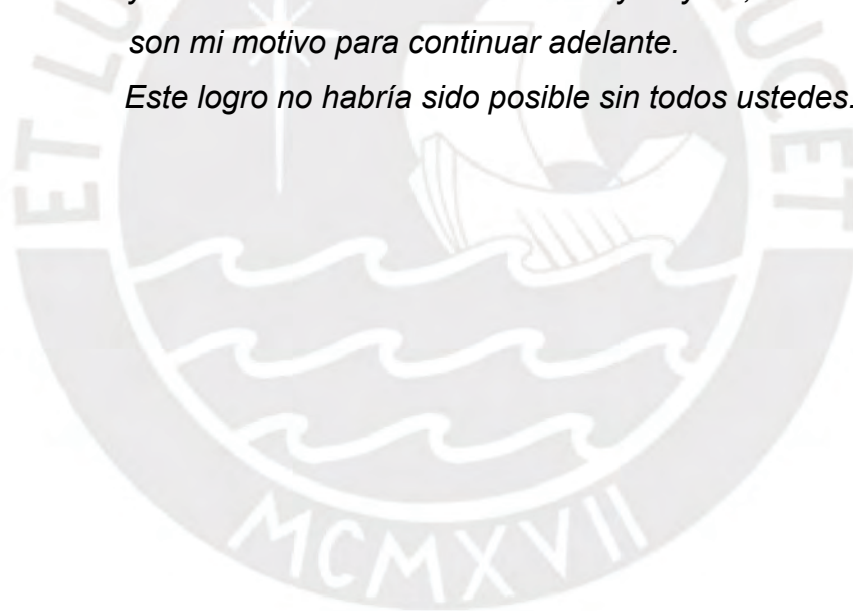
<u>VELARDE ALIAGA, CARLOS RAFAEL</u>	
<u>DNI: 07633132</u>	 Firma:
ORCID: https://orcid.org/0000-0003-0177-254X	

DEDICATORIA

A Dios, mi ancla. A mi mamá, Zulma Fernández, quien, a base de amor, perseverancia y valentía, hace posible que yo haya llegado hasta aquí. A mi papá Isaac Matos, gracias por tu cariño y apoyo incondicional hasta el final.

A mis hermanos, Keylit y Andre, por su aliento. No se rindan y defiendan sus sueños. A Saravi y Bayron, ustedes también son mi motivo para continuar adelante.

Este logro no habría sido posible sin todos ustedes.



RESUMEN

La Resolución N.º 1482-2024/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, aborda un caso bajo el cual está inmersa la prestación del servicio educativo, en el cual se resuelve la denuncia presentada por la señora Vanessa Vilma Cardeña Chirinos contra la I.E.P. Baby House que brinda Educación Básica Regular.

El informe se centra en discutir si la institución educativa vulneró los derechos del consumidor al no garantizar una educación inclusiva al hijo de la denunciante, en condición de discapacidad, incumpliendo así el deber de idoneidad, el mandato de no discriminación y el deber de información. Este análisis se sustenta especialmente en la aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Ley General de Educación, la Ley de Centros Educativos Privados, así como en instrumentos jurídicos internacionales orientados a proteger el derecho educación inclusiva.

Asimismo, este análisis examina la obligación de toda institución en realizar ajustes razonables, medidas específicas que deben implementarse de forma previa y durante el desarrollo de la prestación educativa. Además, se evalúa la obligación de brindar información relevante al usuario del servicio educativo.

En síntesis, el presente trabajo subraya la importancia de fortalecer la protección de los consumidores del servicio educativo, estableciendo parámetros claros sobre los deberes de idoneidad, información y el mandato de no discriminación, especialmente cuando se trata de estudiantes con discapacidad, a quienes se les debe garantizar una educación inclusiva y libre de barreras en su acceso y permanencia.

Palabras clave

Servicio educativo, Deber de Idoneidad, Discriminación en el consumo, Deber de Información.

ABSTRACT

The Specialized Chamber for Consumer Protection, through Resolution No. 1482-2024/SPC-INDECOPI, ruled on a case involving the provision of educational services and resolved the complaint filed by Ms. Vanessa Vilma Cardeña Chirinos against I.E.P. Baby House, an institution that offers Basic Regular Education.

This report focuses on determining whether the educational institution failed to guarantee an inclusive education for the complainant's child, who has a disability, thereby breaching the duty of suitability, the mandate of non-discrimination, and the duty to provide information. The analysis relies mainly on the application of the Consumer Protection and Defense Code, the General Education Law, the Law on Private Educational Institutions, as well as international legal instruments that safeguard the right to inclusive education. In addition, the report examines the obligation of every institution to implement reasonable accommodations—specific measures that must be planned and applied both before and throughout the educational service. It also assesses the duty to provide relevant information to users of educational services.

In summary, this work underscores the importance of reinforcing consumer protection within the educational sector by defining clear standards regarding suitability, transparency of information, and the mandate of non-discrimination, especially in cases involving students with disabilities, who must be guaranteed an inclusive education free of barriers to access and continuity. It aims to contribute to the interpretation of consumer protection in relation to the right to inclusive education.

Keywords

Education service. Duty of suitability, Discrimination in consumption, Duty to inform

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	6
1.1.	Justificación de la elección de la resolución	6
1.2.	Presentación del caso.....	7
II.	IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES.....	13
2.1.	Antecedentes.....	13
2.2.	Hechos relevantes del caso.....	15
2.2.1.	Hechos reales del caso.....	15
2.2.2.	Hechos procesales	16
III.	IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	18
IV.	POSICIÓN DE LA CANDIDATA.....	19
4.1.	Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios	19
4.2.	Posición individual sobre lo resuelto por la Sala.....	21
V.	ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS.....	24
5.1.	¿Por qué la I.E.P Baby House no garantizó el derecho a la EBR inclusiva, vulnerando el interés superior del niño, al considerar que no debió brindar medidas especiales ni seguir las prescripciones remitidas por la señora Cardeña al ofrecer el servicio de consumo “Taller de nivelación y adaptación de verano” a su hijo?	24
5.1.1.	¿Debe brindarse una educación inclusiva en el “Taller de nivelación y adaptación de verano”, con la finalidad de ofrecer un servicio educativo idóneo?	24
5.1.2.	¿Existió vulneración al mandato de No Discriminación, en el servicio educativo brindado por la I.E.P. Baby House, al no proporcionarle las medidas especiales al niño ni seguir con las prescripciones alcanzadas por la denunciante?.....	39
5.1.3.	¿La I.E.P. Baby House proporcionó la información correcta a la denunciante al haberle puesto en conocimiento que ofrecía un servicio educativo psicoterapéutico y, adicionalmente, al no haberle proporcionado la información que exige la normativa en el proceso de matrícula?.....	49
5.1.4.	¿Qué tipo de responsabilidad asume la señora Villalba al asegurar a la denunciante que la I.E.P. Baby House, al ser un centro educativo	

psicoterapéutico, reunía las condiciones necesarias para brindar el mejor acompañamiento en la formación de su hijo?.....	56
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFÍA:	62



PRINCIPALES DATOS DEL CASO

N° EXPEDIENTE	0243-2022/CPC-INDECOPI-AQP
ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO	Protección al Consumidor, Servicio Educativos y Discriminación
IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES	Resolución Final N° 0141-2023/INDECOPI-AQP / CC2, Resolución N° 1482-2024/SPC-INDECOPI
Demandante / Denunciante	Vanessa Vilma Cardeña Chirinos
DEMANDADO / DENUNCIADO	I.E.P. Baby House E.I.R.L. y Olga Nury Villalba Bernal
INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL	Sala Especializada en Protección al Consumidor
TERCEROS	-

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación de la elección de la resolución

El presente caso, contenido en la Resolución N° 1482-2024/SPC-INDECOPI, ha captado mi atención en la medida que se aborda una problemática que afecta un sector vulnerable de nuestra sociedad: el acceso a la Educación Básica Regular (en adelante, EBR) inclusiva de los niños con discapacidad.

En este caso, el órgano correspondiente que emitió la resolución elegida, es decir, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), resolvió declarar infundada la denuncia presentada por la señora Vanessa Cardeña (en adelante, la señora Cardeña), madre de un niño diagnosticado con Trastorno del Espectro Autista – nivel 2 contra la I.E.P. Baby House (Baby House, en adelante), en tanto que no se habría probado que dicha institución estaba obligada a brindar medidas especiales y a seguir las prescripciones entregadas por la denunciante.

Ello, al considerar que los informes psicológicos no constituían, a su juicio, un documento idóneo que pruebe fehacientemente la condición de discapacidad del niño, en los términos exigidos por el Instructivo de matrícula 2022¹.

No obstante, esta interpretación abre un espacio de análisis crítico, ya que resulta indispensable cuestionar si la falta de adopción de ajustes razonables y medidas especiales que requiere un niño con discapacidad en su espacio educativo es coherente con el enfoque inclusivo y el Interés Superior del Niño. Este se presenta como el instrumento jurídico que debe orientar cualquier decisión que involucre derechos fundamentales de niños, especialmente cuando se trata de garantizar su acceso a una educación de calidad y sin discriminación.

¹ Instructivo de matrícula en el año escolar 2022.

De esta forma, considero que la presente resolución guarda especial relevancia, ya que evidencia la forma en que la Sala ha interpretado y aplicado la normativa vigente en materia educativa para determinar la idoneidad de la prestación del servicio educativo frente a un estudiante en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, este caso evidencia la necesidad de examinar si la omisión de medidas especiales por parte de Baby House constituye una vulneración al mandato de no discriminación, así como el criterio asumido por la Sala para determinar la validez de los informes psicológicos presentados por la denunciante en el marco del mandato de no discriminación. Además, esta resolución es pertinente para evaluar si la institución educativa cumplió o no con su deber de información y si corresponde atribuir responsabilidad administrativa a la directora de la institución educativa, la señora Olga Villalba Bernal (en adelante, la señora Villalba).

En ese contexto, resulta indispensable reflexionar sobre la compatibilidad entre los criterios adoptados por la Sala, y el mandato legal y convencional que consagra el derecho a la educación. Por tanto, este Informe Jurídico se presenta como una base referencial académica que busca aportar argumentos que contribuyan a fortalecer la protección del derecho a la educación inclusiva en la relación de consumo, recordando que la educación no es solo un servicio público esencial, sino un derecho humano fundamental que debe garantizarse sin discriminación y con pleno respeto al Interés Superior del Niño.

1.2. Presentación del caso

El caso que se analizará en el presente Informe Jurídico aborda diferentes temas de relevancia en el ámbito del servicio educativo, específicamente, en la modalidad de la EBR. A través de este análisis, se evalúan materias relacionadas al Interés Superior del Niño, educación inclusiva, mandato a la No Discriminación en el consumo, deber de información, entre otros.

Ahora bien, esta denuncia presentada por la señora Cardeña contra la I.E.P. Baby House E.I.R.L. y la señora Villalba Bernal, en calidad de representante legal y directora de dicho centro educativo, se basó principalmente en que dicha institución no habría cumplido con brindar medidas especiales necesarias para la prestación del servicio educativo en favor de su hijo, diagnosticado con autismo.

Al respecto, se debe dar cuenta, de forma primigenia, que, la señora Cardeña decidió matricular a su hijo en Baby House en el nivel inicial de cuatro (04) años, tras recibir la indicación de que, previamente, debía llevar el Taller de Nivelación y Adaptación de verano y, a su vez, tras recibir la afirmación verbal, por parte de la señora Villalba, de que este era un “Centro Educativo Personalizado y Psicoterapéutico”, conforme se desprende de lo siguiente: a) anuncio publicado por la institución educativa en diciembre del 2021 en la red social de Facebook, presentándose como “Centro Educativo Personalizado y Psicoterapéutico, el cual es extraído al presente Informe, y de b) la Constancia de Matrícula expedida por la propia institución, que obra en el expediente, cuya resolución es objeto del presente trabajo. A continuación dos (2) imágenes de lo referido:

Fuente: (Facebook,

Red social de la institución educativa Baby House, diciembre de 2021)



Fuente: (INDECOPI,
Expediente N° 0243-2022/CPC-INDECOPI-AQP, pág.10)



En ese contexto, la denunciante presentó oportunamente a dicha institución una copia del Informe psicológico del niño y las indicaciones respectivas para los docentes que estarían a cargo de su atención. No obstante, con fecha 30 de enero de 2022, la denunciante constató que ningún miembro del personal docente a cargo de su hijo conocía de su condición de discapacidad.

Ante esta situación, optó por retirarlo de la institución, solicitar la devolución de la matrícula y pensión adelantada, la cual se le fue denegada. Por ello, decidió interponer un reclamo ante el SAC² y, posteriormente, una denuncia ante el Indecopi. En respuesta, Baby House adujo que, como institución de EBR, no brindaba servicios educativos a niños con habilidades diferentes, niños con autismo, ya que no era una institución privada de educación especial.

Sin embargo, considero que esta afirmación no resulta ser legalmente correcta, ya que la normativa vigente impone la obligación de garantizar una educación inclusiva, en virtud a lo establecido en el artículo 19.A. de la Ley General de Educación (en adelante, la Ley N° 28044) y demás normativa sectorial. Estas disposiciones enfatizan que la educación es inclusiva en todas

² Servicio de Atención al Ciudadano.

sus etapas, formas, modalidades, además de establecer que toda IE de EBR de reservar como mínimo dos (02) por vacantes por aula para estudiantes con NEE (en adelante, NEE), según la Resolución Ministerial N° 447-2020-MINEDU.

A pesar de ello, la Sala decidió declarar infundada la denuncia presentada por la señora Cardeña, sosteniendo que Baby House no estaba obligada a brindar medidas especiales a su hijo ni a seguir las prescripciones brindadas por la denunciante, en tanto que los informes psicológicos, presentados por la señora Cardeña, no constituían documentos idóneos que acrediten la condición de Trastorno de Espectro Autista del niño, bajo el parámetro objetivo del Instructivo de la matrícula 2022.

En este contexto, debo precisar que no comparto el criterio adoptado por la Sala en la resolución objeto de análisis, en tanto que no se realizó un adecuado análisis respecto al acceso del hijo de la denunciante a una educación de carácter inclusivo, por lo que considero que debió prevalecer el Principio del Interés Superior del Niño, el cual exige valorar prioritariamente sus necesidades y circunstancias específicas, a efectos de reconocer que el niño presentaba características propias del Síndrome de Asperger, conforme se desprende del diagnóstico emitido por la profesional psicóloga que lo evaluó. A continuación, una (1) imagen de lo referido:

Fuente: (INDECOPI,
Expediente N° 0243-2022/CPC-INDECOPI-AQP, pág.10)

[REDACTED]	
FECHA DE NACIMIENTO FECHA DE EVALUACIÓN FECHA DE INFORME EDAD INSTITUCIÓN EDUCATIVA GRADO EVALUADO POR	[REDACTED] 2021 /Diciembre 2021 / 12 / 22 3 años 10 meses Como en brazos de Mamá Inicial de 3 años Ps. Cristina Elizabeth Calisaya Vera
RESULTADOS	<i>DISCAPACIDAD INTELLECTUAL LEVE TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISMO (NIVEL 2) ESTILOS DE CRIANZA SOBREPROTECTORA</i>

En esa línea, con el propósito de sustentar adecuadamente mi posición, he formulado un problema jurídico que será analizado a lo largo de este trabajo, el cual será abordado a la luz del marco normativo nacional, así como a través de los instrumentos jurídicos internacionales, de la jurisprudencia, pronunciamientos resolutivos y doctrina pertinentes.

Así, es que el problema jurídico principal consiste en examinar si Baby House garantizó el derecho a la EBR inclusiva al considerar que no debió brindar medidas especiales ni seguir las prescripciones remitidas por la señora Cardeña al ofrecer el servicio de consumo “Taller de Nivelación y Adaptación de Verano” a su menor hijo, vulnerando con ello el interés superior del niño.

Esta interrogante resulta fundamental, en tanto que, desde mi consideración, constituye el núcleo central de la controversia sometida a evaluación por la Sala. Ante ello, su examen permite identificar si, al no haberse proporcionado un servicio educativo inclusivo y adaptado a las necesidades del hijo de la denunciante, Baby House habría vulnerado no solo el deber de idoneidad inmerso en el servicio educativo, sino que también habría incurrido en una práctica discriminatoria en perjuicio del referido hijo diagnosticado con Autismo, sin que en dicha valoración se haya otorgado como consideración primordial el principio del Interés Superior del Niño, conforme lo exige el marco normativo.

De ahí que, de esta interrogante, se desprenden los problemas jurídicos secundarios, los cuales, paso a detallar. El primero aborda la pregunta sobre si debe brindarse educación inclusiva en el “Taller de nivelación y adaptación de verano” considerando la primacía del Interés Superior del Niño en aras de brindar un servicio educativo idóneo. Para ello, se partirá de la definición y características de la educación básica inclusiva, según lo regulado por normativa nacional como la Ley N° 28044, la Resolución Ministerial N° 447-2020-MINEDU y otros instrumentos internacionales.

Asimismo, se desarrollará también la definición de los SAE, su regulación normativa, se abordará el tratamiento del Interés Superior del Niño,

incorporando jurisprudencia del Tribunal Constitucional (en adelante, TC) y algunos pronunciamientos por parte del Indecopi a fin de sustentar la importancia del enfoque inclusivo en la prestación del servicio educativo.

El segundo problema jurídico secundario aborda la interrogante sobre si existió vulneración al mandato de no discriminación en el consumo del servicio educativo al no proporcionarle la institución educativa las medidas especiales necesarias al niño ni seguir con las prescripciones alcanzadas por la denunciante.

Para ello, se abordará el alcance y contenido del mandato de no discriminación en el consumo, a partir de lo establecido por los instrumentos internacionales y normativa nacional, como el Código de Protección y Defensa del Consumidor, para finalmente, abordar la ocurrencia del trato igualitario en desiguales condiciones, basado en motivos prohibidos, a efectos de determinar la existencia de un acto discriminatorio por parte del proveedor en el presente caso.

Asimismo, el tercer problema jurídico secundario se enmarca en si, Baby House, proporcionó la información adecuada y suficiente, tanto de forma verbal como escrita a la denunciante al haberle puesto en conocimiento que el colegio ofrecía un servicio educativo psicoterapéutico y al no haberle proporcionado información relevante que exige la normativa al adquirir el servicio educativo.

Para ello, será necesario analizar el alcance del deber de información, conforme a lo establecido en el CPC y examinar su cumplimiento en la información brindada a la denunciante, conforme también a lo dispuesto por la Ley N° 26549 y su Reglamento, así como por el Decreto Supremo N° 005-2021-MINEDU, Resolución Ministerial N° 447-2020-MINEDU y el Instructivo para los procesos de matrícula del año escolar 2022, a fin de determinar si la documentación formal proporcionada fue la adecuada.

Finalmente, el cuarto problema jurídico secundario plantea la necesidad de analizar qué tipo de responsabilidad asume la señora Villalba en su calidad de directora y representante legal de dicha institución, quien le aseguró a la denunciante que el colegio, al ser un centro educativo psicoterapéutico, reunía las condiciones necesarias para brindar el mejor acompañamiento en la formación de su hijo, además de omitir información relevante que estuvo obligada a brindar.

II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES

2.1. Antecedentes

El presente caso se sitúa en el contexto de la prestación del servicio educativo complementario bajo la modalidad de EBR en el Perú, dentro de un escenario social en el que persisten desafíos significativos para garantizar una educación inclusiva y adaptada a las necesidades de estudiantes con discapacidad, como aquellos diagnosticados con Autismo.

A pesar del reconocimiento normativo del derecho a la educación inclusiva, tanto en instrumentos internacionales como en la legislación nacional, diversas instituciones educativas privadas carecen de mecanismos efectivos para implementar medidas especiales de apoyo, lo que puede derivar en prácticas contrarias al enfoque inclusivo y el mandato de la no discriminación. Dicha falta de implementación adecuada, además, evidencia una inaplicación del Principio del Interés Superior del Niño, eje fundamental en la protección de los derechos de la niñez.

Adicionalmente, desde una perspectiva política, social y económica, el crecimiento del sector educativo privado ha dado lugar a una oferta amplia, pero también desigual, en muchos casos, carente de garantías mínimas de calidad, sobre todo en lo que respecta a la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales.

Esta situación se ve agravada por la limitada capacidad de intervención de las autoridades competentes en materia de supervisión y fiscalización, sumada a

la ausencia de ajustes razonables en el ámbito educativo, lo cual impide que las personas con discapacidad gocen, en igualdad de condiciones con los demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales (Bregaglio, 2015).

De acuerdo con el Informe de la Defensoría del Pueblo, que abordó la situación de la educación inclusiva durante el 2022, el 60% de Direcciones Regionales de Educación y Unidades de Gestión Educativas identificaron como una de sus principales limitaciones la falta de capacitación docente que limita la implementación de la educación inclusiva (Defensoría del Pueblo, 2019).

Asimismo, datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática muestran que existen notorias diferencias en el gasto público por alumno en la modalidad EBR entre departamentos, lo cual evidencia inequidades estructurales en el acceso a una educación verdaderamente inclusiva (INEI, 2022). Esto revela además un distanciamiento entre el marco normativo y la realidad de la prestación del servicio educativo.

En ese escenario, es imprescindible reafirmar el derecho a la educación inclusiva de calidad junto con el mandato de la no discriminación como principio rector que exige que ninguna persona en situación de vulnerabilidad sea excluida de acceder o permanecer en el servicio educativo asegurando mínimas condiciones de calidad.

Este mandato ni siquiera puede verse relativizado en el servicio educativo de verano como son los Talleres de nivelación y adaptación de verano, que pueden integrar la estructura pedagógica de la EBR, según se desprende del Currículo Nacional de la Educación Básica y del Decreto Supremo N° 005-2021-MINEDU, y que, por tanto, deben observar el enfoque inclusivo que a nivel normativo está recogido por la Ley N° 28044.

2.2. Hechos relevantes del caso

2.2.1. Hechos reales del caso

1. El 10 de diciembre de 2021, la señora Cardeña se acercó a la I.E.P. Baby House E.I.R.L. para solicitar información sobre la matrícula de su hijo en el nivel inicial de cuatro (04) años, informando que su hijo estaba en proceso de evaluación por posible diagnóstico de Síndrome de Asperger.

2. En dicha oportunidad, la directora de la institución le aseguró que contaban con un enfoque personalizado y “psicoterapéutico”, tal como se promocionaba en redes sociales, señalándole además que, como paso previo, el niño debía llevar el “Taller de nivelación y adaptación de verano”.

3. Posteriormente, el 13 de diciembre de 2021, la señora Cardeña matriculó a su hijo en Baby House en el nivel de educación inicial de 4 años, abonando previamente el monto total de S/ 1150.00, según lo solicitado por la directora.

4. Este monto incluía conceptos por el Taller de nivelación y adaptación de verano, la matrícula y la pensión adelantada correspondiente a marzo. Para formalizar la inscripción, la madre entregó a la directora Villalba la constancia de pago, así como copias del DNI y el carné de vacunación del niño.

5. Pese a que la denunciante solicitó a la directora en reiteradas oportunidades un comprobante de pago o el contrato que respalde el pago efectuado, no terminó firmando contrato alguno por la prestación de servicios educativos, siendo que únicamente se le brindó, el 20 de diciembre de 2021, una constancia de matrícula.

6. El 6 de enero del 2022, la denunciante entregó a la directora de Baby House una copia del Informe psicológico de su hijo con su respectivo diagnóstico de Trastorno del Espectro Autista - nivel 2 y un documento con recomendaciones e indicaciones dirigidas al plano docente. Ante ello, la directora se comprometió a trasladar dicha información al docente a cargo de su hijo y al auxiliar.

7. Que el 31 de enero de 2022, la denunciante advirtió que la docente a cargo desconocía la condición del niño y las recomendaciones dadas por el psicólogo, constatando además que la institución le había brindado las medidas necesarias. Ante ello, la directora se justificó indicando que la profesora lo había olvidado y comunicó que sería retirada de la institución.

8. Debido a esta situación, la señora Cardeña decidió retirar a su hijo de Baby House, solicitando la devolución de S/ 750, monto correspondiente a la matrícula y a la pensión adelantada de marzo de 2022. Sin embargo, dicha devolución le fue denegada, pese a que el servicio no fue efectivamente prestado.

9. Como consecuencia, la denunciante procedió a presentar un reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi en sede Arequipa. Posteriormente, tras la respuesta de Baby House, la señora Cardeña manifestó su sorpresa al advertir que la institución había adjuntado un contrato anexo al descargo, el cual asegura no haber firmado en ningún momento.

2.2.2. Hechos procesales

1. El 2 de mayo de 2022, La señora Vanessa Vilma Cardeña Chirinos (la señora Cardeña) presentó una denuncia contra la I.E.P. Baby House E.I.R.L. y la señora Olga Nury Villalba Bernal, en su calidad de representante legal y directora de la institución educativa ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, ORPS) por presuntas infracciones al CPC, solicitando como medida correctiva la devolución de la suma pagada por la matrícula y pensión cobrada por adelantado para el mes de marzo 2022, ascendente a la suma de S/ 750 más intereses compensatorios y moratorios, en atención a los hechos narrados en el anterior acápite.

2. Tras que el ORPS derivó la denuncia a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión), el 09 de setiembre de 2022, la denunciante presentó ante dicha Comisión la documentación

requerida en la resolución admisorio de la denuncia, correspondiente al i. Informe de evaluación psicológica, en el cual se diagnostica la discapacidad intelectual leve y rasgos del cuadro del espectro de autismo nivel 2 del niño y ii. Informe psicológico complementario con el diagnóstico de Trastorno Espectro Autista (en adelante, TEA), nivel 1 con tendencia al nivel II.

3. El 10 de febrero de 2023, emitió un Informe Final de Instrucción 055-2023/ST-CPC-AQP (IFI), el cual fue cuestionado por Baby House.
4. Mediante Resolución 0141-2023/INDECOPI-AQP de fecha 23 de febrero de 2023, la Comisión declaró improcedente la denuncia contra la señora Villalba, en todos sus extremos, por falta de legitimidad para obrar pasiva, en tanto que no era la proveedora que brindó el servicio educativo cuestionado.
5. Asimismo, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Baby House por la infracción a los artículos 73° y 74.1° del Código. Respecto al artículo 73°, en tanto Baby House no adoptó las medidas necesarias conforme a las prescripciones proporcionadas por la denunciante. Por lo que concierne al artículo 74.1°, al no haberse cumplido con la suscripción ni con la entrega del contrato de prestación del servicio educativo correspondiente a la denunciante, ordenando, además, como medida correctiva, la devolución del importe de S/ 750 por concepto de matrícula y pensión adelantada, más intereses legales.
6. El 28 de marzo de 2023, Baby House presentó un recurso de apelación en contra de dicha resolución, solicitando se desestime la denuncia y cuestionando la medida correctiva, alegando principalmente que, como institución de EBR, su servicio no era dirigido para niños con autismo y que habría brindado información oportuna mediante WhatsApp a la denunciante.

7. Finalmente, mediante Resolución N° 1482-2024-INDECOPI del 27 de mayo de 2024, la Sala decidió revocar y declarar infundada la resolución apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Baby House por infracción al artículo 73° del Código, al no probarse que la proveedora estaba obligada a brindar medidas especiales y seguir las recomendaciones brindadas por la denunciante en favor de su hijo, toda vez que los Informes psicológicos no constituyen un diagnóstico formal de discapacidad.
8. En suma a ello, la Sala declaró la nulidad parcial de las Resoluciones 1 y 0141-2023/INDECOPI-AQP por la vulneración al Principio de Congruencia Procesal. toda vez que, por un lado, se imputó y declaró fundado erróneamente la infracción al artículo 71°. 1 del Código, el cual refería que Baby House no cumplió con suscribir y entregar a la denunciante un contrato de prestación de servicios educativos, a pesar que lo cuestionado fue la falta de información sobre el servicio a prestarse.
9. Por otro lado, se omitió imputar por la no devolución de lo pagado a la denunciante por parte de Baby House, el cual comprende lo pagado por la matrícula y pensión adelantada; así como también se omitió emitir pronunciamiento en relación al artículo 111° del Código, en lo que respecta a la responsabilidad solidaria administrativa de la directora y representante legal del centro educativo, la señora Villalba Bernal.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

3.1. Problema principal

- 3.1.1. ¿La I.E.P. Baby House garantizó el derecho a la EBR inclusiva, vulnerando el interés superior del niño, al considerar que no debió brindar medidas especiales ni seguir las prescripciones remitidas por la señora Cardeña al ofrecer el servicio de consumo “Taller de nivelación y adaptación de verano” a su hijo?

3.2. Problemas secundarios

- 3.2.1. ¿Debe brindarse una educación inclusiva en el “Taller de nivelación y adaptación de verano”, en virtud del Principio del Interés Superior del Niño, con la finalidad de ofrecer un servicio educativo idóneo?
- 3.2.2. ¿Existió vulneración al mandato de no discriminación en el consumo en el servicio educativo brindado por la I.E.P. Baby House, al no proporcionarle las medidas especiales al niño ni seguir con las prescripciones alcanzadas por la denunciante?
- 3.2.3. ¿La I.E.P. Baby House proporcionó la información correcta a la denunciante al haberle puesto en conocimiento que ofrecía un servicio educativo psicoterapéutico y, adicionalmente, al no haberle proporcionado la información que exige la normativa en el proceso de matrícula?

3.3. Problema complementario

- 3.3.1. ¿Qué tipo de responsabilidad asume la señora Villalba al asegurar a la denunciante que la I.E.P. Baby House, al ser un centro educativo psicoterapéutico, reunía las condiciones necesarias para brindar el mejor acompañamiento en la formación de su hijo?

IV. POSICIÓN DE LA CANDIDATA

4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

En esta denuncia presentada contra Baby House, se discute si la institución estaba obligada a brindar las medidas especiales necesarias y a acatar las indicaciones alcanzadas por la señora Cardeña para la prestación del servicio educativa a su hijo diagnosticado con TEA.

Por ello, el cuestionamiento principal de este caso gira en torno a la obligación de la institución educativa en garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la educación inclusiva en el marco de la EBR, guiándose por el principio del Interés Superior del Niño.

En primer orden, se demostrará que la institución no garantizó la idoneidad del servicio educativo ofrecido, puesto que incumplió su deber de aplicar un enfoque inclusivo en dicha prestación. La normativa nacional vigente y los instrumentos internacionales, reconocen la inclusión como pilar esencial de la educación para estudiantes con discapacidad. Por ello, la falta de ajustes razonables no solo contradice lo prometido a la madre denunciante, sino también lo establecido expresamente por la ley.

En segundo orden, se buscará demostrar que la falta de medidas especiales constituye un acto de discriminación dentro de la relación de consumo. Esto debido a que concurren los elementos que configuran la discriminación: i. se le brindó un trato igualitario no razonable ni objetivo en condiciones desiguales: no se le brindó un trato diferenciado que satisfaga sus necesidades; ii. ese trato se basó en dos motivos prohibidos: por su condición de discapacidad del desarrollo y edad; iii. el resultado de esta práctica generó un menoscabo real en el ejercicio del derecho a la educación del niño.

En tercer orden, se evidenciará que la institución incumplió con el deber de información regulado en el Código de Consumo. Esta vulneración se analizará desde dos ángulos. Por un lado, se demostrará cómo la institución proporcionó información falsa que indujo a un error de consumo a la señora Cardeña, respecto a la verdadera naturaleza del servicio educativo. Por otro lado, se demostrará que Baby House omitió cumplir con comunicar sobre distintos aspectos exigidos por la normativa sectorial, como brindar información veraz, completa, de fácil comprensión y por escrito antes del inicio del proceso de la matrícula.

Con base en estos puntos, se sostendrá que la Sala no resolvió de forma adecuada el caso en la presente resolución analizada, toda vez que no evaluó de forma adecuada la obligación de garantizar un servicio educativo idóneo conforme al enfoque inclusivo y al Principio del Interés Superior del Niño. Así también, la nulidad parcial declarada resultó insuficiente, ya que no abarcó la falta de información integral ni se pronunció sobre la vulneración al principio de no discriminación en la prestación del servicio.

4.2. Posición individual sobre lo resuelto por la Sala

No me encuentro conforme con lo resuelto por la Sala respecto a la revocación de la Resolución N° 0414-2023/INDECOPI-AQP emitida por la Comisión, en el extremo que declaró infundada la denuncia por infracción al artículo 73° del Código de Consumo, al no haberse probado que la I.E.P. Baby House estaba obligada a brindar las medidas especiales y seguir las prescripciones alcanzadas por la denunciante, argumentando que se había acreditado formalmente la condición de discapacidad del niño.

Desde mi análisis, sostengo que la I.E.P. Baby House estaba obligada a garantizar una educación inclusiva, obligación que se desprende tanto de normas nacionales, como la Ley N° 28044 y la Ley N.º 29973, así como de tratados internacionales como la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. La prestación del servicio de los Talleres debió ajustarse a los principios de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad, dimensiones básicas de la educación inclusiva (Ministerio de Educación, 2020).

Estos principios se materializan a través de ajustes razonables, entendidos como medidas concretas para responder a necesidades específicas del estudiante con discapacidad, sin trasladar una carga probatoria excesiva a la familia.

En esa línea, la negativa de Baby House a implementar dichos ajustes evidencia una vulneración del enfoque inclusivo y del principio del Interés Superior del Niño, que impone priorizar el bienestar integral de los menores en toda decisión (Ministerio de Educación, 2003; Naciones Unidas, 1989). Por tanto, la Sala debió confirmar la infracción al deber de idoneidad del servicio, reconociendo que no se garantizó la calidad mínima exigible para un entorno educativo inclusivo.

Respecto a la nulidad parcial de la resolución apelada, la Sala, además, al analizar la idoneidad del servicio educativo, debió referirse de forma expresa sobre el estado de cuestión de la no devolución del pago por matrícula y pensión adelantada, respectivamente. El primero tenía como fin asegurar la inscripción anual, servicio que no fue brindado de forma efectiva; el segundo constituye un cobro prohibido según el artículo 16 del Decreto de Urgencia N.º 002-2020 y el artículo 50 del D.S. N.º 005-2021-MINEDU. Al no atender este extremo, la resolución desatendió lineamientos claros de la normativa sectorial aplicable.

En suma, habiéndose conocido sobre la condición de discapacidad del niño, considero que la Sala no interpretó de forma adecuada los estándares que rigen la prestación de un servicio educativo inclusivo y la protección de los derechos del consumidor, lo que afectó el derecho del niño a una educación de calidad y la confianza de la madre como consumidora.

En adición a ello, sobre la nulidad parcial, la Sala, al analizar que Baby House se negó a brindar las medidas especiales argumentando que su servicio estaba orientado a niños no autistas, debió interpretar dichos actos en la concurrencia de un acto discriminatorio del tipo indirecto.

Esta interpretación ignoró que negar las medidas especiales implica un trato igualitario que desconoce la condición desigual del niño frente a sus compañeros. Así también, dicho trato desfavorable, fue realizado sobre la base de motivos prohibidos aplicada por Baby House fue doble: por un lado, la condición de discapacidad, y por otro, su edad como niño en situación de vulnerabilidad reforzada.

El impacto finalmente fue el menoscabo del niño en el pleno ejercicio de su derecho a recibir una educación de calidad. En consecuencia, que el colegio niegue medidas razonables supone una forma de discriminación indirecta, prohibida por el artículo 38º del Código de Consumo, en el cual, además, la discapacidad y la edad del menor operan como los motivos prohibidos comprendidos de la expresión literal de “cualquier otra índole”.

Además, la Sala, al interpretar que el Instructivo de Matrícula 2022 y la R.M. N.º 447-2020 constituían criterios objetivos suficientes para descartar la obligación de brindar medidas especiales, incurrió en una lectura excesivamente formalista y reduccionista. En esa línea, sostener que la falta de un certificado de discapacidad bloquea la obligación de adoptar ajustes razonables contradice el principio de educación inclusiva y el Interés Superior del Niño. La doctrina y los estándares internacionales enfatizan que la educación inclusiva exige flexibilizar procedimientos y remover barreras estructurales, no crearlas (Naciones Unidas, 2006).

Por todo ello, considero que la Sala debió sostener, en su análisis, sobre este extremo no imputado, la configuración de una discriminación indirecta derivada de la omisión de medidas específicas como ajustes curriculares, personal especializado y acompañamiento pedagógico adaptado.

Ahora bien, si bien la Sala resolvió declarar la nulidad parcial de la resolución apelada, Resolución 0131-2023/INDECOPI-AQP, señalando que debió imputarse la presunta falta de información veraz, oportuna y completa sobre el servicio a prestarse, y no únicamente la falta de un contrato de prestación de servicios educativos, debo señalar que me encuentro de acuerdo con ello.

Sin embargo, sobre la misma imputación, considero que la Sala debió pronunciarse expresamente sobre la falta de información veraz, de fácil comprensión y accesible durante el proceso de matrícula, especialmente respecto a los requisitos y documentos exigidos por el Instructivo de Matrícula 2022, incurriendo en la vulneración al artículo 2.2. del Código.

Asimismo, debió valorarse la información errónea proporcionada sobre la naturaleza del servicio educativo, al haberse promocionado Baby House como "centro psicoterapéutico", lo cual no está reconocido por el marco normativo sectorial. Esta práctica constituye una infracción al artículo 3º del Código de Consumo por inducir a error a la denunciante sobre las características del servicio.

Del mismo modo, la Sala debió pronunciarse expresamente sobre la omisión de información relativa a distintos aspectos comprendidos en el deber de información, contemplado en el artículo 74° del Código. Tales aspectos, a su vez, se encuentran detalladamente regulados por la legislación peruana, entre ellos, Ley N° 26549, el Decreto Supremo N° 005-2021-MINEDU y la Resolución Ministerial N° 447-2020-MINEDU (en adelante, R.M. N° 447-2020). En síntesis, ante estas ausencias, correspondía que la Sala concluya la vulneración al deber de información, abordado en los artículos 2.2., 3° y 74° del Código de Consumo.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

5.1. ¿Por qué la I.E.P Baby House no garantizó el derecho a la EBR inclusiva, vulnerando el interés superior del niño, al considerar que no debió brindar medidas especiales ni seguir las prescripciones remitidas por la señora Cardeña al ofrecer el servicio de consumo “Taller de nivelación y adaptación de verano” a su hijo?

Para responder esta pregunta, es necesario delimitar, en primer lugar, en si debe brindarse una educación básica regular inclusiva en el servicio del taller; en segundo lugar, si existió vulneración al mandato de no discriminación en el servicio educativo brindado por el denunciado; en tercer lugar, si se le brindó una información relevante y correcta a la denunciante y; en cuarto lugar, qué tipo de responsabilidad asume la directora en el caso materia de denuncia.

5.1.1. ¿Debe brindarse una educación inclusiva en el “Taller de nivelación y adaptación de verano”, con la finalidad de ofrecer un servicio educativo idóneo?

Considero que es relevante evaluar que el servicio educativo “Talleres” debió aplicar el enfoque inclusivo en su prestación al hijo de la señora Cardeña. Para ello, en primer lugar, se iniciará delimitando la concepción del derecho a la educación básica inclusiva.

En segundo lugar, se desarrollará el contenido de los Servicios de Apoyo Educativo en la prestación del servicio educativo. En tercer lugar, se abordará la aplicación del principio del Interés Superior del Niño.

En cuarto lugar, se desarrollará en qué consiste el servicio educativo idóneo, para lo cual se evaluará si Baby House cumplió con los lineamientos sobre el servicio educativo. Para el caso en concreto, se analizará si la institución ha cumplido con brindar un servicio educativo idóneo, siendo que además se evaluará como un aspecto importante, la negativa de devolución del pago de matrícula y pensión adelantada.

5.1.1.1. Respecto al derecho a la educación básica regular inclusiva

El derecho a la educación inclusiva constituye una obligación constitucional del Estado peruano reconocida tanto en nuestro marco normativo interno como en los instrumentos internacionales de derechos humanos. La Constitución Política del Perú establece, en su artículo 13°, que la finalidad de la educación es el desarrollo integral de la persona humana, por lo que el Estado garantiza la libertad de enseñanza, mientras que, en su artículo 14°, establece que la enseñanza se imparte en todos los niveles, conforme a los principios constitucionales, entre los cuales, se encuentran el principio de igualdad y no discriminación.

En el plano legislativo, la Ley N° 28044 (en adelante, la LGE) refuerza este reconocimiento al señalar, en su artículo 3°, que la educación se define como un derecho fundamental de la persona y de la sociedad, garantizando el Estado su ejercicio de forma integral y de calidad, así como la universalización de la educación básica. Por su parte, el literal c) del artículo 8° de la referida norma, con relación a los principios que sustentan la educación, concibe al principio de la inclusión como aquella que integra a personas con discapacidad, grupos excluidos, marginados o en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, el artículo 2° de la Ley N° 30797 incorpora el artículo 19-A en la LGE, destacando el enfoque inclusivo de la educación, al señalar que esta es inclusiva en todas sus etapas, formas, modalidades, niveles y ciclos ³. Así también, de acuerdo con la LGE, en el artículo 33°, se dispone que el currículo de la Educación Básica, que abarca la EBR, la Básica Especial y la Básica Alternativa, se caracteriza por ser abierto y flexible, sustentándose en los principios y fines de la educación peruana, entre ellos, la construcción de una sociedad inclusiva.

Así también, corresponde mencionar al Decreto Supremo N° 005-2021-MINEDU, el cual señala que el servicio educativo es “el **conjunto de actividades educativas** y de gestión diseñadas y organizadas, en función del nivel o ciclo de la Educación Básica Regular (...) **para lograr un objetivo predeterminado de aprendizaje (...)**” (resaltado propio).

Resulta importante mencionar a este dispositivo, ya que también se alinea al llamado de garantizar una educación inclusiva dentro del servicio educativo que ofrezca una institución. Al respecto, en su inciso 7 del artículo 52°, dispone que la IE privada debe asegurar el derecho a una educación inclusiva de calidad a los estudiantes con NEE, estén asociados o no a discapacidad.

Finalmente, tenemos al Decreto Supremo N° 007-2021-MINEDU. Por un lado, incorpora el artículo 11, inciso g) al Reglamento de la LGE, que prevé que la educación inclusiva considera los ajustes razonables para la atención a la diversidad de demandas educativas y necesidades del estudiante. Por otro lado, incorpora a su vez el artículo 11 literal c), al referido reglamento, sobre los modelos de servicios educativos y formas de atención, resaltando que debe garantizarse una oferta de servicios educativos accesibles, adaptados a las demandas educativas de niños, niñas, en todos los niveles y modalidades, favoreciendo la continuidad de la trayectoria educativa en igualdad de condiciones.

³ En el Currículo Nacional de la Educación Básica, se precisa que el nivel de educación inicial constituye el primer nivel de la Educación Básica Regular, el cual está compuesto por dos (02) ciclos. El segundo de ellos, Ciclo II, está dirigido a niños de 3-5 años edad.

En el plano internacional, el derecho a la educación ha sido reconocido como derecho humano fundamental en el artículo 26° de la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948). La UNESCO reafirma su carácter indispensable para el ejercicio de otros derechos fundamentales: ningún derecho civil, político, económico o social puede ejercerse plenamente sin un nivel mínimo de educación⁴. En ese marco, los Estados miembros de la Organización de las Naciones Unidas asumieron obligaciones internacionales al reconocer el derecho a la educación de las personas. Tal es el caso de la Convención sobre los Derechos del Niño, como primera normativa internacional sobre los derechos de los niños y niñas, que en su artículo 28° señala que los Estados Partes reconocen a la educación como derecho de los niños a fin de que se ejerza progresivamente y en condiciones de igualdad de oportunidades (1989).

Y, de manera más específica, el primer instrumento jurídico internacional en reconocer a la inclusión como componente esencial de la educación para lograr la plena participación de las personas con discapacidad en la sociedad es la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (en adelante, CDPD) (Naciones Unidas, 2006, art. 24.1.c.). Así, en consonancia, el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, mediante su Observación General N.º 4 (2016), advierte que incluir a estudiantes con discapacidad sin realizar cambios estructurales en la organización, el currículo o las estrategias de enseñanza y aprendizaje no constituye una verdadera inclusión. Además, enfatiza que la educación debe ser disponible, accesible y adaptable”.

Finalmente, por medio del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4, se insta a los Estados Partes a garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, promoviendo las oportunidades de aprendizaje para todos (2016). En tal sentido, no solo se concibe a la educación inclusiva como un derecho reconocido a nivel internacional, sino que también resulta un objetivo global del desarrollo sostenible. Sin duda, se reconoce a la **inclusión** como componente

⁴ <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000262765>

indispensable para que el alumno con discapacidad reciba educación de **calidad**, en la medida que, como ha precisado el Comité, ambas son recíprocas. (resaltado propio).

5.1.1.2. Respeto a los Servicios de Apoyo Educativo

Sumado a ello, con el propósito de brindar educación inclusiva, mediante la Ley N° 30797 y su incorporación del artículo 19-A a la LGE, se dispuso la implementación de los Servicios de Apoyo Educativo (en adelante, SAE) en todos los niveles, modalidades y etapas del sistema educativo, sin perjuicio del personal especializado para la atención educativa inclusiva. Además, se estableció que la educación inclusiva no genera costos adicionales para alumnos con NEE, en virtud al derecho a la no discriminación y a la igualdad de oportunidades educativas.

Años después, se emitió el Decreto Supremo N° 007-2021-MINEDU⁵ (D.S. N° 007-2021), incorporando contenido a los SAE, para señalar que son formas de organización flexibles que permiten a las distintas instancias del sistema educativo a articular apoyos educativos necesarios para dar atención oportuna, y delimitando sus dos niveles: interno y externo, los cuales funcionan de forma complementaria atendiendo a las necesidades de cada situación que afronte la institución y programa educativo. De tal forma, su asistencia está dirigida a la gestión y/o desarrollo de talleres, jornadas, acompañamiento, programas educativos y asesorías especializadas, entre otros.

En ese marco, es que el Ministerio de Educación, dispuso aprobar el Plan Marco que oriente la implementación de la educación Inclusiva con enfoque territorial (en adelante, Plan Marco), el cual fue elaborado para la implementación progresiva del D.S. N° 007-2021; es decir que, su ámbito de aplicación recae en todas las instituciones y programas educativos, así como en los ámbitos interseccionales. Así, como línea de acción, este plan busca el cierre de brechas de acceso de la comunidad educativa, mencionando a los NNA en primer orden, que, por diversos motivos, entre los que se encuentra

⁵ Decreto Supremo N° 007-2021-MINEDU, que modifica el Reglamento de la Ley General de Educación.

“población discapacidad”, “matrícula”, “certificado de discapacidad” “modelos de servicios educativos disponible”, no han logrado acceder de manera idónea al sistema educativo.

En tal sentido, se desprende el papel fundamental que cumple los SAE en las instituciones educativas privadas, conforme lo establece el D.S. 007-2021, su Plan Marco y Norma Técnica, toda vez que la implementación de los SAE está destinada a garantizar el aprendizaje y permanencia de los estudiantes en situación de vulnerabilidad. Estas acciones, como veremos, van en consonancia con la obligación que tienen los Estados de priorizar la protección de sus derechos, como es la educación, siendo que esto se acerca a la aplicación del principio del Interés Superior del Niño.

5.1.1.3. Respeto al Interés Superior del Niño

El principio del interés superior del niño, consagrado en el artículo 3 de la Convención sobre los Derechos del Niño (en adelante, CDN), reconoce a los NNA un conjunto de derechos, cuyo sustento se basa en cuatro principios fundamentales, entre los que se ubican como la no discriminación, el interés superior del niño⁶, entre otros. Este principio, además de estar recogido en el artículo IX del Título Preliminar del Código de los Niños y Adolescentes peruano y en la Ley N° 30466⁷, presenta que todas las medidas concernientes a ellos a ser adoptadas por las instituciones públicas, privadas, tribunales, autoridades administrativas, órganos legislativos y demás instituciones deben tener como suprema consideración su “interés superior”.

Así, las autoridades de la administración pública, en cuyos casos donde interfiera algún interés concerniente del niño, deben adoptar las decisiones más cercanas a alcanzar su bienestar, pues este principio rector de bienestar exige que todas las decisiones relativas a niños y niñas tengan como

⁶ La Convención sobre los Derechos del Niño, reconoce a los NNA un conjunto de derechos civiles, culturales, económicos, políticos y sociales, cuyo sustento se basa en cuatro principios fundamentales: la no discriminación, el interés superior del niño, el derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, y el respeto de la opinión del niño en todos los asuntos que le afecten.

⁷Al respecto, resulta indispensable mencionar a propósito de este caso, que una de las garantías procesales establecidas en la Ley es la argumentación jurídica de la decisión tomada en consideración primordial de este principio.

consideración primordial su bienestar y desarrollo integral (Defensoría del Pueblo, 2017).

Esto implica que cualquier análisis sobre la inclusión en espacios educativos, contemplándose incluso a los servicios que no se brindan durante el año escolar, debe considerar primordialmente el interés superior del niño, sobre todo, conforme señala Manuel Miranda Estrampes (2006), evaluando las circunstancias personales del niño, tales como su condición, edad, familiares, cuando se suscite un conflicto con otros intereses legítimos.

Al respecto, el TC ha desarrollado una interpretación garantista de este principio. En la STC Exp. N.º 00467-2004-AA/TC, el Tribunal afirmó que el interés superior del niño impone a todas las autoridades la obligación de “asegurar prioritariamente la satisfacción integral de sus derechos fundamentales”, en especial los derechos a la salud, la educación y la no discriminación.

En esa misma línea, en la STC Exp. N.º 00106-2011-PA/TC, el TC sostuvo que cualquier decisión estatal que afecte a niños o adolescentes debe analizarse desde el enfoque de protección reforzada, que exige una atención diferenciada y adecuada a sus necesidades específicas, sobre todo cuando se trata de niños con discapacidad.

El Indecopi ha reconocido la importancia de la aplicación de dicho principio en casos, en los que entra a tallar la discusión del derecho a la educación a favor del niño, siendo que ha precisado que la institución educativa debe proceder de forma tuitiva al principio del interés superior del niño, protegiendo prioritariamente el derecho del menor de edad, sin desconocer además el carácter binario del derecho a la educación, en tanto se considera como un servicio público y derecho fundamental (Indecopi, 2023a)⁸.

⁸ En el expediente N.º 019-2023/CPC-INDECOPI-AQP, Indecopi inició un procedimiento sancionador contra la I.E.P. San José Arequipa y Compañía de Jesús Comunidad de San José, en atención a la denuncia presentada por el señor (xxxx). En dicho expediente se declaró fundada la denuncia en el extremo de la institución negó al hijo menor de edad del denunciante el acceso a la plataforma SieWeb y no renovó contrato del servicio educativo para el año 2023. Se sancionó a la empresa.

Este pronunciamiento resulta especialmente relevante, pues refuerza la idea de que el interés superior del niño no debe ser considerado un mero principio declarativo, sino un mandato de interpretación que orienta las decisiones institucionales. De igual forma, en otro pronunciamiento, citó al TC para afirmar que dicho principio se constituye como el valor jurídico superior según el cual los derechos fundamentales del NNA, y en última instancia su dignidad, tienen fuerza normativa tanto en la producción normativa, como en su interpretación (Indecopi, 2023b).⁹

Estos pronunciamientos demuestran que el deber de protección reforzada hacia la niñez exige una actuación afirmativa por parte de las instituciones frente a situaciones de posible vulnerabilidad. En tal sentido, el principio del interés superior del niño no puede ser invocado de forma abstracta, sino que debe orientar las decisiones concretas que garanticen su permanencia efectiva y de calidad en el ejercicio del derecho a un servicio esencial como la educación.

5.1.1.4. Sobre la idoneidad del servicio educativo

En cumplimiento del mandato constitucional en el artículo 65° de la Constitución Política, el Código de Consumo estableció una serie de normas dirigidas a la protección y defensa de los consumidores. De tal forma, en su artículo I del título preliminar, se instituye como el *“principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores.”*

Así, el artículo II del título preliminar establece que su finalidad es que *“los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses”*.

⁹ En el expediente N.º 358-2022/CPC-INDECOPI-AQP, Indecopi declaró fundada la denuncia interpuesta por (xxxx) contra Servicios Educativos Ave E.I.R.L., por la infracción al artículo 73° del Código, en atención a que la institución no cumplió con los protocolos de atención en casos de violencia, a pesar de tomar conocimiento de que una de sus alumnas del nivel PRIMARIA ERA víctima de violencia por parte de su mamá.

En efecto, la Ley de Protección al Consumidor, a través de este reconocimiento de derechos, buscar forjar un esquema de protección para uno de los agentes de mercado más importante, y a la vez, más débil, quien es el consumidor. Precisamente, nos referimos a la asimetría informativa, en palabras de Espinoza (2016), como aquella desigualdad de información que se presenta entre los agentes económicos, permitiendo que uno sea más fuerte que otro. En tanto que habrá un actor mejor informado que otro. Dicho actor suele tener mayor y mejor información sobre el producto o servicio que ofrece, frente a la que pueda manejar el consumidor. Así, vemos entonces que la legislación en materia de protección se sustenta en la existencia de la asimetría informativa.

Como consecuencia de esta asimetría, nacen dos deberes fundamentales por parte de los proveedores: el deber de información y el deber de idoneidad. Por ello, en lo que respecta a este capítulo, concierne abordar este último deber dentro del servicio educativo, según lo previsto por el Código de Consumo.

En principio, tenemos que la idoneidad de un producto o servicio está reconocida en el artículo 18 del Código, en el que se precisa que este deber es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que finalmente recibe; sin embargo, en lo que respecta al presente caso, nos enmarcamos en el deber de idoneidad referido al servicio educativo, materia específica y aplicable al presente caso. En esa línea, el concepto de idoneidad en servicios educativos se encuentra contenido en el artículo 73° del Código, el cual dispone que “el proveedor de servicio educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica (...) asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia”.

De esta forma, se puede apreciar que subyace la obligación en el proveedor de tomar en cuenta las distintas disposiciones y lineamientos de nuestra normativa peruana para la prestación de calidad del servicio educativo, los cuales comprenden desde la Constitución Política del Perú hasta el Currículo Nacional de la Educación Básica, aplicables a la prestación del servicio EBR.

En atención a lo señalado, y considerando el concepto base de “idoneidad” recogido en el artículo 18° ya mencionado, cabe resaltar que el servicio educativo brindado por el proveedor debe satisfacer las legítimas expectativas generadas en el consumidor a partir de la información difundida previo a contratar. En el caso concreto, dichas expectativas deben alinearse con las garantías explícitas y legales previstas en la normativa del sector educativo, especialmente cuando esta impone estándares orientados a asegurar una educación inclusiva y adecuada a las necesidades del estudiante.

Además, Indecopi ha reconocido que la evaluación de la idoneidad no puede limitarse a un análisis aislado de elementos formales del servicio, sino que debe considerar todas las condiciones que inciden en la percepción razonable del consumidor, “aun cuando no todas esas características resulten expresas” (Indecopi, 2023a).

Por ello, el cumplimiento de los lineamientos generales del servicio educativo, como componente básico en la consideración de una institución educativa es exigible para generar en los padres de familia un entorno de confianza y seguridad sobre la integridad y bienestar de sus hijos. En tal sentido, como bien precisa la Sala, “tratándose de servicios educativos, los colegios se encuentran obligados a adoptar medidas destinadas a garantizar la integridad de sus alumnos durante su permanencia en el centro educativo” (Indecopi, 2023b).

Para hacer efectivo este mandato, la institución debe adoptar todas las medidas que garanticen la inclusión y protección de sus alumnos, lo que implica realizar los ajustes razonables que respondan a las necesidades específicas de cada estudiante, de conformidad con la normativa sectorial que regula la prestación del servicio educativo, la cual ha sido abordada en el subcapítulo V.1.1.1.

5.1.1.5. Aplicación de la normativa al caso en concreto

En el presente acápite, se van a evidenciar las posturas que se han expuesto en el transcurso del procedimiento, para lo cual, se desarrollará sustancialmente cuáles han sido las posiciones de la denunciante, Baby House, la Sala y, finalmente, cuál es mi posición jurídica.

Con relación a la señora Cardeña, presentó su denuncia ante Indecopi contra la institución educativa y su directora, la señora Villalba, por no haber brindado las medidas especiales necesarias para garantizar un servicio educativo adecuado a su hijo, diagnosticado con Trastorno del Espectro Autista (en adelante, TEA). En su defensa, Baby House sostuvo que, al ser una institución de EBR, no se encontraba obligada a ofrecer servicios a niños con discapacidad, en tanto no era un centro de educación especial.

Esta postura fue reiterada en su respuesta inicial al reclamo y en sus descargos en el procedimiento administrativo sancionador iniciado ante Indecopi, argumentando que su modelo pedagógico no contemplaba atención personalizada para niños con discapacidad. Sin embargo, considero que ello da evidencia a una omisión del marco normativo nacional que exige a todas las instituciones de EBR, públicas o privadas, ofrecer una educación inclusiva, sin que sea necesario tratarse de una institución especializada para ello (Ley N.º 28044; D.S. N.º 007-2021-MINEDU).

Pese a lo referido, la Sala resolvió declarar infundada la denuncia de la señora Cardeña, señalando que no se acreditó la obligación de la institución educativa de implementar las medidas solicitadas. Según su análisis, el informe psicológico presentado no constituía diagnóstico suficiente para probar fehacientemente la discapacidad del menor conforme al Instructivo de Matrícula 2022.

Esta conclusión resulta cuestionable si se considera que el enfoque de educación inclusiva, recogido en normas nacionales e instrumentos internacionales, no puede subordinarse exclusivamente a exigencias formales, toda vez que existe evidencia suficiente del diagnóstico emitido por un psicólogo y más aún cuando, en aplicación del enfoque inclusivo, la propia

norma, R.M. N° 447-2020 exige a la institución educativa dar los alcances necesarios al representante a fin asegurar la matrícula del estudiante con discapacidad, entre los cuales se encuentra, el llenado de la Declaración Jurada¹⁰.

Ahora bien, en lo que respecta a mi análisis sobre si el servicio brindado por Baby House fue idóneo. En principio, cabe precisar que el hijo de la denunciante fue inscrito en el Taller de Nivelación y Adaptación de Verano ofrecido por Baby House, como parte del servicio educativo de nivel inicial. Ante ello, conforme al artículo 2 del Decreto Supremo N.º 005-2021-MINEDU, se advierte que este tipo de talleres constituye un servicio educativo, en tanto es parte de las actividades pedagógicas condicionales, vinculantes e inherentes, que se encuentran orientadas a las necesidades de aprendizaje continuo en el nivel inicial.

Si bien no existe una norma específica que considere expresamente a “Talleres de nivelación y adaptación de verano” como servicios educativos, se puede interpretar con la normativa mencionada que dichos talleres forman parte del listado amplio de actividades pedagógicas, las mismas que están orientadas a garantizar el fin esencial de la educación: lograr el desarrollo integral de la persona.

Por tanto, los Talleres de nivelación y adaptación de verano, sin perjuicio de haber sido un servicio brindado durante la temporada de verano, no están excluidos del cumplimiento de los diversos dispositivos normativos internos que disponen el contenido de un servicio educativo inclusivo, sus criterios y formas de aplicación. En tal sentido, el enfoque inclusivo y la obligación de realizar ajustes razonables para acceder a una educación de calidad en condiciones de igualdad de oportunidades debieron aplicarse también durante los meses de verano.

En esa línea, el deber de implementar medidas especiales para el hijo de la señora Cardeña, con una condición de Síndrome de Asperger, era

¹⁰ Este documento se encuentra anexado a la Resolución Ministerial N° 447-2020, en la cual se suscribe sobre la información proporcionada del estudiante y el compromiso de regularizar, en adelante, dicha información.

plenamente exigible, pues las características del sistema educativo, tales como la disponibilidad, accesibilidad y adaptabilidad, no pueden restringirse por motivos formales o administrativos, pues el marco normativo vigente exige que todas las instituciones de EBR implementan los ajustes razonables, garantizando la atención de la diversidad en todos los niveles, formas y modalidades educativas. Esto está aunado a que se considera a la educación como un servicio público esencial y derecho fundamental, cuyo fundamento es el principio de la dignidad humana (fundamento 12 de la sentencia recaída en el Expediente N° 03925-2017-PA/ LIMA, Tribunal Constitucional, 2017), lo que significa que debe ser brindado de manera continua y regular.

En ese marco, el incumplimiento de dichas medidas por parte de Baby House no solo vulneró el derecho a una educación inclusiva como derecho fundamental, sino también el deber de idoneidad del servicio educativo previsto en el artículo 73° del Código de Consumo¹¹. Tal como ha señalado el Indecopi¹², este principio exige que el proveedor brinde un servicio conforme a los lineamientos normativos y pedagógicos que regulan la educación básica, garantizando la calidad del servicio, accesibilidad y seguridad necesarias para el estudiante.

En el caso concreto, el cumplimiento de los ajustes razonables que garantizan la integridad de los alumnos durante su permanencia en el centro educativo, no puede desligarse de la obligación de la implementación de los SAE, prevista por el D.S. N° 007-2021-MINEDU, que son necesarios para coadyuvar a responder a las demandas específicas del niño diagnosticado con Trastorno del Espectro Autista, a fin de garantizar su desarrollo y permanencia en su espacio educativo.

¹¹ El artículo 73° del Código de Consumo establece que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica (...) asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia”.

¹² Resolución N° 019-2023/CPC-INDECOPI-AQP.

En esa línea, corresponde señalar que también se omitió aplicar el principio del Interés Superior del Niño, consagrado en el artículo 3 de la CDN y recogido en nuestro ordenamiento como eje rector para toda actuación pública o privada que involucre a personas menores de edad. Por tanto, la protección reforzada que exige este principio implica que la institución Baby House debió priorizar las medidas que aseguren el desarrollo integral del estudiante, más aún si se encuentra en condición de vulnerabilidad.

En efecto, se sostiene que Baby House está obligada a efectuar ajustes razonables durante la prestación del Taller de Nivelación y Adaptación de Verano, en tanto constituye un servicio educativo comprendido en la Educación Básica Regular. Esta obligación se desprende tanto del marco normativo nacional e internacional, como del deber de idoneidad previsto en el artículo 73 del Código de Consumo.

La falta de medidas específicas para adecuar espacios, metodologías y recursos pedagógicos a las necesidades del menor con discapacidad vulnera el derecho a una educación inclusiva y de calidad. En este sentido, los ajustes razonables constituyen instrumentos esenciales para garantizar condiciones de acceso efectivo, participación plena y aprendizaje significativo. Así, incluso en actividades complementarias como los talleres de verano, la institución debió garantizar que se eliminen barreras y se asegure la adaptación necesaria, conforme al principio del interés superior del niño, que obliga a priorizar su desarrollo integral y bienestar sin interrupciones ni excepciones.

5.1.1.5.1. Sobre la falta de devolución de los pagos

5.1.1.5.1.1. Cobro adelantado de la pensión de marzo

En el marco del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que consagra el principio de idoneidad como la correspondencia entre lo ofrecido y lo efectivamente prestado, el cobro de una pensión escolar adelantada, no solo contraviene normas sectoriales específicas, sino que compromete directamente la calidad y transparencia del servicio educativo. La idoneidad no solo se refiere al contenido pedagógico o a las condiciones

materiales de enseñanza, sino también a la forma en que se estructura la relación de consumo y económica con las familias, especialmente cuando se trata de un entorno de consumo sensible como la educación básica.

En este sentido, las disposiciones expresas, como el artículo 16 del Decreto de Urgencia N.º 002-2020 y el artículo 50 del Decreto Supremo N.º 005-2021-MINEDU prohíben tajantemente que las instituciones educativas privadas exijan el pago adelantado de una o más pensiones mensuales, salvo que estos sustituyan a la cuota de ingreso, lo cual debe ser comunicado de forma clara y previa al usuario.

Desde esta perspectiva, la exigencia del pago anticipado de la pensión de marzo a la denunciante, sin sustento normativo ni justificación razonable configura una afectación del deber de idoneidad por parte de la institución. Esta práctica impuso una condición económica no prevista legalmente, bajo la cual la denunciante se vio compelida a efectuar el pago como requisito para formalizar la matrícula de su hijo, lo que vulnera la confianza legítima depositada en el proveedor del servicio educativo.

A ello se suma que, al tratarse de un menor en situación de especial vulnerabilidad, por su diagnóstico del Trastorno Autista, correspondía a la institución actuar con un mayor estándar de diligencia, claridad y transparencia al momento de establecer cualquier exigencia económica adicional. La falta de estas garantías, sumada a la ejecución efectiva del cobro, evidencia una conducta que contraviene el deber de idoneidad, la cual debe garantizarse en la prestación del servicio educativo.

5.1.1.5.1.2. Pago de la matrícula

Finalmente, debe señalarse que el pago efectuado por concepto de matrícula por parte de la señora Cardeña tenía como finalidad asegurar la inscripción de su hijo para el inicio del año escolar 2022, de acuerdo con lo previsto en el artículo 49º del Decreto Supremo N.º 005-2021-MINEDU, que establece expresamente que dicho concepto está destinado a garantizar la reserva de vacante y el acceso del estudiante a la prestación del servicio educativo durante el año lectivo. En ese sentido, el taller de nivelación y adaptación

brindado durante los meses de verano no constituía el servicio central contratado, sino una actividad pedagógica previa y condicional que precedía al inicio de clases regulares, cuya finalidad era facilitar la adaptación del menor para su adecuada inclusión en el servicio educativo ordinario.

Sin embargo, dado que el servicio educativo regular al que daba acceso la matrícula no llegó a prestarse, en tanto la denunciante decidió retirar a su hijo ante la falta de medidas adecuadas para atender su condición de discapacidad, se configura una afectación al fin mismo por el cual se efectuó dicho pago. Por tanto, así como corresponde la devolución de la pensión adelantada de marzo por tratarse de un cobro prohibido, también resulta procedente la devolución del monto pagado por matrícula, en tanto el servicio que debía garantizar, esto es, la inscripción efectiva y permanencia del estudiante durante el año escolar, no se materializó.

5.1.2. ¿Existió vulneración al mandato de No Discriminación, en el servicio educativo brindado por la I.E.P. Baby House, al no proporcionarle las medidas especiales al niño ni seguir con las prescripciones alcanzadas por la denunciante?

En este segundo problema jurídico secundario, es necesario abordar si la omisión de las medidas especiales que debieron ser implementadas por Baby House constituye una vulneración al mandato de no discriminación en el consumo.

A fin de dar respuesta a esta cuestión, el análisis se fundamentará, en primer lugar, en la normativa convencional que desarrolla la concepción del mandato de no discriminación. En segundo lugar, se desarrollará en qué consiste este mandato a nivel nacional, para lo cual se tomará como orientación en cuanto a su aplicación, algunas resoluciones desarrolladas por el Indecopi.

En tercer lugar, se analizará el valor probatorio de los Informes Médicos presentados por la señora Cardeña para finalmente pasar a desarrollar el análisis de la aplicación de la normativa al presente caso.

5.1.2.1. El mandato de la no discriminación a nivel nacional

La Constitución Política del Perú, en su artículo 2, inciso 2, reconoce el derecho de toda persona a la igualdad ante la ley y prohíbe expresamente toda forma de discriminación por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole. En consonancia, el artículo 38 del Código de Consumo establece que los proveedores no pueden incurrir en actos discriminatorios contra los consumidores por motivos similares, incluyendo también, de forma abierta, “cualquier otra índole”. Como se evidencia, de la literalidad de la norma, se desprende que configurará un acto de discriminación ante la concurrencia de algún motivo prohibido.

Al respecto, por un periodo el Indecopi planteaba que, del artículo 38°, se desprendían 02 tipos de infracciones, el trato diferenciado ilícito y la discriminación¹³. El primero de ellos se refería a la exclusión o diferenciación de personas sin que medie alguna causa objetiva o razonable y la segunda a todo acto que afecte la dignidad del ser humano, por razón de la desvaloración de sus características inherentes limitando su acceso.

Y es que el artículo 38.3° del Código desarrolla que el trato diferente debe obedecer a causas objetivas y razonables, siendo que, de lo contrario, a interpretación de la autoridad, esto podría suponer una situación arbitraria ilícita o una situación de discriminación que suponga un mayor grado de gravedad.

Sin embargo, tiempo después, este criterio fue modificado a partir de la Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI, en la que la Sala Especializada estableció que, en adelante, el artículo 38° ahora solo establece un tipo infractor, pues bastará que el trato desigual no esté justificado de forma razonable y objetiva para configurarse un acto discriminatorio, suprimiéndose la figura del trato diferenciado ilícito (Indecopi, 2019).

Pese a ello, es importante precisar, como se expondrá en la aplicación de la norma al caso concreto, que dicho precedente omitió señalar que, para que

¹³ Este criterio fue abordado en diversos pronunciamientos, entre ellos se encuentra la Resolución N° 071419-2013/SPC-INDECOPI.

se configure plenamente un acto discriminatorio, debe existir un trato diferenciado o conducta injustificada por causa razonable y objetiva sobre la base necesaria de los motivos prohibidos, es decir, cuando nos refiramos a personas en situación de subordinación histórica.

Sin perjuicio de ello, el TC, en el Expediente N° 01106-2022-PA/TC, ha reforzado una línea clara respecto a interpretación de la discriminación por motivo de discapacidad, precisando que esta comprende cualquiera diferencia de trato o limitación que, motivada por la condición de discapacidad, obstaculice el reconocimiento o ejercicio de los derechos fundamentales (Tribunal Constitucional del Perú, 2022).

En adición a ello, mediante la sentencia del Expediente N° 0048-2004-PI/TC4, el TC establece la existencia de dos categorías jurídicas distintas, los cuales son la diferenciación y la discriminación, señalando que no todo trato desigual configura, por sí mismo, una conducta discriminatoria. Así, el derecho a la igualdad se verá afectado únicamente cuando el trato desigual carezca de justificación basada en criterios objetivos y razonables (Tribunal Constitucional del Perú, 2004).

De esta forma, el derecho a la igualdad exige que se debe tratar igual a quienes se encuentran en la misma situación y se debe tratar de manera diferente a quienes se encuentran en una situación diferente. Consecuentemente, la aplicación de un trato igualitario a personas que se encuentran en condiciones distintas o de un trato distinto a personas que se encuentran en la misma situación puede generar consecuencias discriminatorias o quebrar el principio de igualdad.

Este mandato ha sido desarrollado jurisprudencialmente por el Tribunal Constitucional. En la sentencia recaída en el Expediente N.º 04646-2007-PA/TC¹⁴, el Tribunal afirmó que tanto las normas constitucionales como los tratados internacionales imponen una obligación reforzada de proteger el

¹⁴Sentencia del Pleno Jurisdiccional recaído en el Expediente N.º 04646-2007-PA/TC, el Tribunal evaluó la constitucionalidad de la negativa del demandado a reconocer la matrícula solicitada de una niña para la prestación del servicio educativo. Preciso que no solo las normas internacionales de protección a los derechos del niño, sino además la Constitución imponen el deber de velar por la vigencia del derecho de acceso a la educación en situación de igualdad y no discriminación.

derecho de acceso a la educación en condiciones de igualdad y no discriminación. Asimismo, sostuvo que, ante cualquier situación en la que se vea comprometido el interés superior del niño, este debe primar sobre cualquier otro interés en conflicto (Tribunal Constitucional, 2008).

De forma complementaria, es oportuno señalar que el Indecopi ha emitido una postura frente a actos de discriminación en el acceso y permanencia en el servicio educativo, especialmente en perjuicio de niños diagnosticados con TEA. Así, en la Resolución N° 1696-2024/SPC-Indecopi, la Sala señaló que, conforme al principio del Interés del Superior del Niño, las instituciones educativas no pueden negar vacantes a niños con TEA, por su condición de discapacidad, si existe disponibilidad. En ese sentido, precisó que la implementación de adaptaciones razonables es una exigencia legal y no una facultad discrecional.

Del mismo modo, en la Resolución N° 2494-2024/SPC-Indecopi, la Sala concluyó que una institución educativa no puede condicionar la continuidad de un estudiante a la presentación de un diagnóstico TEA ni al Informe de Coeficiente Intelectual. Sostuvo que tales exigencias son contrarias al principio de inclusión y no están contempladas como requisitos esenciales en la normativa educativa vigente al momento de los hechos, específicamente en la Resolución Ministerial N.º 665-2018-MINEDU.

Como vemos, hasta este extremo, el mandato no discriminación impone a los proveedores del servicio educativo el deber de garantizar el acceso, permanencia y desarrollo de los estudiantes con discapacidad en condiciones de igualdad. Los recientes pronunciamientos del Indecopi refuerzan esta interpretación, subrayando la obligación de aplicar adaptaciones razonables y eliminar cualquier barrera indebida, especialmente tratándose de niños en situación de vulnerabilidad. De este modo, se reafirma que el derecho a la educación no puede estar condicionado por requerimientos formales que, en la práctica, impidan su ejercicio efectivo.

5.1.2.2. Respeto al mandato de la no discriminación a nivel convencional

El principio de no discriminación constituye un eje central del derecho internacional de los derechos humanos desde los primeros tratados universales. La Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) consagró en su artículo 2° el derecho de toda persona a gozar de los derechos y libertades proclamados “sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición”. Además, en su artículo 7°, dispone la igualdad ante la ley y el derecho a la protección contra todo acto discriminatorio” (Organización de las Naciones Unidas, 1948).

Este principio fue posteriormente reafirmado y ampliado por los Pactos de 1966. Tanto el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos como el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, ambos ratificados por el Perú en 1978, prohíben expresamente toda forma de discriminación (Naciones Unidas, 1966a, 1966b).

En desarrollo del PIDCP, el Comité de Derechos Humanos emitió la Observación General N.º 18 (1989), en la que definió la discriminación como toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en “motivos prohibidos”, como la raza, sexo o religión o de otra índole, que tenga por objeto menoscabar el goce o ejercicio en condiciones de igualdad de los derechos de las personas (Organización de las Naciones Unidas, 1989).

Esta interpretación introdujo una visión dual de la discriminación: puede manifestarse tanto por la intención (objeto) como por el efecto (resultado) de ciertas acciones o políticas, subrayando la importancia de evaluar el impacto real sobre los derechos de las personas. En coherencia con ello, y con lo que comparto plenamente, para que se configure un acto discriminatorio, deben concurrir los siguientes elementos: (i) la existencia de un trato diferenciado, desigual, igual o menos favorable no justificado; (ii) que dicho trato se base en un motivo prohibido y (iii) que tenga por objeto o resultado la restricción del goce o ejercicio de un derecho en condiciones de igualdad.

Posteriormente, este enfoque fue ampliado por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (en adelante, Comité DESC), que, en su Observación General N.º 20 (2009), añadió la condición de edad, discapacidad, entre otros, como motivo prohibido de discriminación, subrayando el impacto que esta puede tener en el acceso a servicios como la educación, el transporte o la salud. En esa línea, reafirmó que los Estados deben adoptar medidas concretas para eliminar tanto las formas visibles de discriminación, como aquellas que se manifiestan en la práctica de la vida cotidiana (Organización de las Naciones Unidas, 2009).

Así, este comité fue el primero en detallar las distintas múltiples formas de discriminación: la directa, cuando se trata de manera desigual de forma explícita; la indirecta, cuando la norma o práctica, aparentemente neutra, afecta desproporcionadamente a personas en situación de vulnerabilidad; la múltiple, cuando se acumulan varios factores prohibidos; y la sistémica, cuando la exclusión está estructuralmente arraigada (Comité DESC, 2009).

Tenemos a la Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969), ratificada por el Perú en 1978, que reafirma este mandato de no discriminación en su artículo 1.1, comprometiendo a los Estados a respetar los derechos reconocidos “sin discriminación alguna”.

Finalmente, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), constituye el primer tratado internacional jurídicamente vinculante que consagra expresamente el derecho a la educación inclusiva de calidad como una obligación del Estado. En su artículo 5, dispone que los Estados Partes deben prohibir toda forma de discriminación por motivos de discapacidad y garantizar una protección legal efectiva y equitativa (Organización de las Naciones Unidas, 2006).

En ese marco, es que dicho tratado exige a los Estados adoptar los ajustes razonables para asegurar la participación plena y efectiva de las personas con discapacidad en todos los ámbitos, lo cual implica la adopción de medidas especiales específicas y necesarias que aseguren el acceso efectivo a derechos como la educación.

En consecuencia, toda medida, práctica o política que excluya o limite injustificadamente a una persona con discapacidad en el acceso, permanencia o participación dentro del entorno educativo constituye una infracción al mandato internacional de no discriminación y compromete la responsabilidad del Estado conforme a los instrumentos internacionales ratificados por el Perú.

5.1.2.3. Sobre el valor probatorio de los Informes psicológicos

Por lo expuesto, y en especial atención a lo interpretado por la Sala, ahora resulta pertinente analizar la relevancia probatoria de los informes psicológicos entregados por la señora Cardeña al momento de gestionar la matrícula de su hijo en la institución educativa.

Si bien podría sostenerse que dichos documentos no se enmarcan dentro de los diagnósticos formales exigidos bajo ciertos criterios del sector educativo, esta interpretación resulta jurídicamente limitada y pedagógicamente inadecuada. El Instructivo de Matrícula 2022, así como su propia Cartilla de Matrícula, emitidos por el Ministerio de Educación establece de forma expresa que la matrícula no debe condicionarse a la presentación de documentos formales, como el carné de CONADIS o un certificado médico oficial, cuando se trata de estudiantes con discapacidad. En su lugar, permite otras vías como la presentación de un informe psicopedagógico o una declaración jurada o documentos alternativos que atiendan las necesidades educativas del menor (MINEDU, 2021).

Desconocer el valor de los informes psicológicos aportados por la madre constituye una barrera administrativa injustificada, contraria al **principio de inclusión**, que rige el derecho a la educación. Estos informes cumplen una función orientadora relevante al evidenciar necesidades específicas de apoyo. Así, su desestimación como prueba válida vulnera no solo la lógica del Instructivo, sino también el **principio del interés superior del niño**, reconocido en normas internacionales como la CDN, así como en el artículo 16 del Código de los Niños y Adolescentes peruano, que busca reconocer la situación que más conviene a su cuidado y protección.

Asimismo, limitar el acceso a servicios educativos por motivos documentales formalistas va en contra del mandato constitucional de garantizar una **educación inclusiva, equitativa y de calidad** para todas las personas, especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad. Es deber del proveedor del servicio educativo, y de sus representantes, adoptar una actitud proactiva frente a la diversidad, garantizando el acceso efectivo sin generar cargas desproporcionadas para las familias. Negarse a reconocer informes psicológicos válidamente emitidos por profesionales de la salud mental como sustento de la condición del estudiante representa, por tanto, una omisión que afecta la idoneidad del servicio educativo y contradice el enfoque inclusivo previsto en el **Decreto Supremo N.º 007-2021-MINEDU**, que obliga a realizar ajustes razonables para responder a las necesidades educativas diversas.

En suma, la documentación entregada por la denunciante sí debió ser considerada suficientemente válida para iniciar un proceso de acompañamiento educativo especializado. Lo contrario implicaría una **afectación directa al derecho del niño a recibir una educación sin barreras**, y evidenció una interpretación arbitraria que no se alinea con la normativa vigente ni con los estándares internacionales de protección a la niñez.

5.1.2.4. Aplicación de la Normativa al caso concreto:

Antes de pasar al análisis concreto del caso, resulta pertinente reafirmar que mi postura se alinea con el criterio sostenido por el Comité de Derechos Humanos y Comité DESC, conforme he precisado anteriormente¹⁵. De acuerdo con ello, la configuración de un acto de discriminación exige la concurrencia de un trato diferenciado o igualitario no justificado, el componente de motivo prohibido y el consecuente menoscabo de derechos fundamentales, conforme se puede interpretar lo establecido por el artículo 38º del Código de Consumo.

¹⁵ En el numeral 5.1.2.2.

Bajo este marco, se procederá a examinar los hechos del caso concreto, en el que la negativa de Baby House a proporcionar medidas especiales necesarias para el niño, diagnosticado con Trastorno de Espectro Autista, constituye una forma de discriminación indirecta, en concordancia con lo previsto por la Observación General N.º 20 del Comité DESC.

Según la interpretación de la Sala que resolvió este caso, el Instructivo de Matrícula 2022 proporcionaría criterios objetivos para hacer efectiva la matrícula. Así, según su análisis, la entrega del certificado de discapacidad supondría la referencia objetiva para probar la condición de discapacidad del estudiante con TEA, de modo que ello permitiría exigir la obligación de la institución Baby House en brindar las medidas especiales al niño con discapacidad.

Ahora bien, cabe resaltar que la base de la omisión de dichas medidas y tratamiento igualitario al niño se debieron a dos motivos: la condición de discapacidad del menor y su edad, los cuales se desprenden de la literalidad del artículo 38 del Código. Al justificar la no adopción de medidas especiales, afirmando que su servicio no estaba orientado a “niños con habilidades diferentes” (Resolución N.º 1482-2024/SPC-Indecopi, p. 9), Baby House introdujo una barrera estructural de acceso al servicio educativo, estrechamente vinculada a la disponibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad, características claves de este servicio. En consecuencia, tal práctica, aparentemente neutra, tuvo como consecuencia el potencial menoscabo desproporcionado para el niño, afectando el pleno ejercicio de su derecho a la educación.

En atención a lo expuesto, la omisión de medidas razonables y específicas para el alumno con TEA constituye una afectación de forma indirecta al mandato de no discriminación consagrado en el artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Congreso de la República, 2010), además que esto contraviene lo dispuesto por el artículo 24 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) (ONU, 2006), que reconoce el derecho a una educación inclusiva y de calidad en todos los niveles.

Asimismo, la Sala, al tomar como criterios objetivos el Instructivo de Matrícula 2022 y la Resolución Ministerial N.º 447-2020-MINEDU, concluyó que los informes médicos presentados por la denunciante no eran suficientes para acreditar la discapacidad. Este razonamiento no solo desconoce el enfoque inclusivo del sistema normativo, sino que también reduce el derecho a la educación a una cuestión meramente documental, cuando lo que se requiere es una evaluación basada en el principio del interés superior del niño y en las necesidades reales del estudiante.

Además, se advierte que condicionar la adopción de medidas especiales al cumplimiento de un requisito documental resulta incoherente con lo establecido por los propios dispositivos relativos a la materia. En esa línea, el Ministerio de Educación (2022) ha precisado, en la Cartilla de matrícula para estudiantes con discapacidad, que el proceso de matrícula no debe paralizarse en ausencia de ciertos documentos, reforzando así la idea de que el ejercicio del derecho a la educación no puede depender exclusivamente de una acreditación administrativa previa.

Como ha sostenido la doctrina especializada, la educación inclusiva no puede estar condicionada al cumplimiento de formalidades rígidas, sino a la capacidad de adaptación del sistema educativo a la diversidad (Bregaglio, 2017). En este sentido, el hecho de no haber adoptado medidas específicas como ajustes curriculares individualizados, acompañamiento de personal especializado, capacitación docente o entornos adecuados para niños con TEA, representa una forma de exclusión estructural contraria a los estándares nacionales e internacionales.

En conclusión, la I.E.P. Baby House incurrió en un acto de **discriminación indirecta** al no implementar medidas razonables para garantizar la inclusión del hijo de la denunciante, en un contexto donde su condición de discapacidad y su edad debieron motivar una protección reforzada.

Así también, la interpretación adoptada por la Sala resultó restrictiva y contraria a la finalidad protectora del marco jurídico de consumo y de derechos humanos, al dejar de lado los principios de **igualdad material, educación inclusiva y ajustes razonables**.

Esta omisión vulneró no solo el artículo 38 del Código de Consumo, sino también compromisos internacionales asumidos por el Estado, y tuvo como consecuencia una limitación arbitraria al derecho a la educación del menor.

5.1.3. ¿La I.E.P. Baby House proporcionó la información correcta a la denunciante al haberle puesto en conocimiento que ofrecía un servicio educativo psicoterapéutico y, adicionalmente, al no haberle proporcionado la información que exige la normativa en el proceso de matrícula?

En este extremo, considero que es relevante abordar que Baby House, por medio de la señora Villalba, debió cumplir de forma efectiva con su deber de información respecto a la naturaleza del servicio ofrecido, y la información completa, objetiva y veraz sobre las características, condiciones económicas y demás términos del servicio educativo contratado por la señora Cardeña.

Para ello, en primer lugar, se abordará el deber de información en el servicio educativo a la luz de lo regulado en el Código de Consumo. En segundo lugar, se delimitará la información obligatoria que la institución educativa estuvo obligada a proporcionar, por medio de la señora Villalba, conforme a la regulación sectorial educativa.

En tercer lugar, se pasará a desarrollar el análisis de la aplicación de la normativa al caso concreto, con el propósito de abordar de qué manera la institución educativa incumplió el deber de información, tomando en cuenta la actuación de la señora Villalba, quien, en su calidad de directora y representante legal, intervino en los hechos materia de evaluación.

5.1.3.1. Deber de Información del servicio educativo conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor

De acuerdo con el CPC, el artículo 2°, inciso 2 establece que el proveedor tiene la obligación de brindar información que sea relevante, veraz, suficiente y de fácil comprensión y acceso, de forma oportuna, con anterioridad a la contratación del servicio.

Esta obligación adquiere mayor relevancia en el contexto educativo, dado que las decisiones de consumo en este sector inciden directamente sobre el ejercicio del derecho fundamental a la educación, especialmente cuando se trata de estudiantes con necesidades específicas, como ocurre en el presente caso.

Asimismo, de acuerdo con el artículo 3° del Código de Consumo, los proveedores tienen la prohibición de brindar u omitir información que induzca a error al consumidor respecto a la naturaleza, origen, características, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos, de modo que resalta la obligación de brindar al consumidor información veraz que no influya al consumidor a consumir erróneamente.

Ahora bien, para el presente caso, los lineamientos que conducen a brindar información oportuna, veraz, en la relación de consumo, se circunscriben dentro del deber de información en el servicio educativo que está previsto en el artículo 74°, inciso 1, literal a. el cual establece que el consumidor tiene derecho esencialmente a que se le brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva, sobre las características, condiciones económicas, ventajas y términos y condiciones del servicio. Así también, se desprende del artículo 74°, inciso 1, literal c., que el consumidor tiene derecho a estar informado sobre certificaciones, autorizaciones, licencias o documentos con los que cuenta la institución educativa, previamente a realizar la contratación del servicio.

Finalmente, es preciso mencionar que, a fin de poder abordar más adelante la responsabilidad que pueda recaer en la directora, la señora Villalba, corresponde mencionar que el artículo 111° del mismo cuerpo normativo

establece que, en caso de haberse cometido una infracción con dolo o culpa inexcusable por parte de un representante o agente del proveedor, como puede ser el director de una institución educativa, la responsabilidad se extiende de manera solidaria a dicho agente, sin perjuicio de las sanciones que correspondan al proveedor (INDECOPI, 2010).

5.1.3.2. Información obligatoria a proporcionar exigida por la regulación sectorial educativa:

En principio, el artículo 4 de la Ley N.º 26549 desarrolla que la institución educativa privada debe contar con la resolución de autorización de funcionamiento, habilitándola para ofrecer uno o más servicios educativos según la edad, grado, ciclo o nivel de la Educación Básica. Esto implica acreditar el tipo de servicio educativo brindado, lo cual es información relevante, sobre las características o el servicio educativo, que debe proporcionarse al usuario de forma veraz, en tanto que, conforme señala el artículo 15º del mismo dispositivo legal, la oferta, promoción y publicidad de los centros educativos debe ser veraz y ajustarse a la naturaleza y características del servicio educativo que ofrecen.

Además de la mencionada resolución, también otros documentos deben ser proporcionados al usuario del servicio antes de la contratación del servicio. Y es que, tales obligaciones están expresamente desarrolladas en el artículo 14º de la Ley N.º 26549, el cual establece la obligación de las instituciones educativas privadas de proporcionar a los usuarios información relevante, de manera veraz, suficiente y fácilmente accesible, previo al proceso de matrícula, en un plazo no menos de 30 días calendario.

Esta información incluye, entre otros aspectos: (i) los requisitos, plazos y procedimientos para la admisión de nuevos estudiantes; (ii) el número de vacantes disponibles; (iii) los servicios de apoyo para los estudiantes, en caso existan; y (iv) las resoluciones de autorización que sustenta la prestación de los servicios educativos ofrecidos.

Complementariamente, se tiene que el D.S. N° 005-2021-MINEDU, en su artículo 53° precisa que la I.E.P. y los usuarios pueden suscribir el acuerdo o contrato a fin de establecer las condiciones de la prestación del servicio educativo y las obligaciones que se generen.

En adición a lo expuesto, la Ley N.º 31985, para estudiantes en condición de discapacidad, establece en su artículo 2 que las instituciones educativas deben asignar, como mínimo, dos vacantes por aula para estudiantes con discapacidad y mantener un registro público actualizado que indique el número de vacantes disponibles y en uso para este grupo. El cumplimiento de estas disposiciones es esencial para asegurar una educación inclusiva y equitativa, alineada con los principios de igualdad y no discriminación.

Por otro lado, se tiene que el proceso de matrícula en instituciones educativas privadas debe asegurar el acceso equitativo de estudiantes con discapacidad, conforme a las disposiciones establecidas en la Resolución Ministerial N° 447-2020-MINEDU, la cual es la norma que regula el proceso de matrícula en la educación básica, junto al Instructivo de Matrícula 2022.

Este instructivo establece que, para acreditar la condición de discapacidad del estudiante, se debe presentar uno de los siguientes documentos: (i) Certificado de Discapacidad o Carné de Discapacidad emitido por el CONADIS; (ii) certificado médico emitido por un establecimiento de salud; o (iii) declaración jurada, proporcionada por el director de la IE o responsable del programa, en la que se compromete a regularizar la documentación correspondiente en un plazo determinado. Además, se precisa que, en caso la persona encargada de la matrícula *“no sabe leer y/o escribir o presente alguna barrera de acceso”*, deberá recibir la debida la asistencia.

En efecto, son facilidades con un sentido de coadyuvar al interesando en el proceso de matrícula. Ergo, estos criterios buscan garantizar el oportuno acceso al proceso de matrícula de un niño en condición de discapacidad, toda vez que está orientado a facilitar el acceso al sistema educativo, permitiendo la atención adecuada y oportuna a las NEE, al niño y a su representante o apoderado, mediante la implementación de los ajustes razonables necesarios para una educación inclusiva.

5.1.3.3. Análisis de la aplicación de la normativa al presente caso:

En el presente caso, puede sostenerse que la I.E.P. Baby House ha vulnerado el deber de información reconocido por el Código de Consumo, tomando como parámetro formal lo exigible por la normativa sectorial educativa aplicable a instituciones privadas. Este incumplimiento se manifiesta principalmente en dos dimensiones: por un lado, en la difusión de información errónea o ambigua sobre la naturaleza del servicio educativo ofrecido, y por otro, en la omisión de entregar información relevante, clara y completa, de forma oral y escrita en el marco del proceso de matrícula.

Respecto al primer punto, tomando en cuenta lo dispuesto por el artículo 4° y 15° de la Ley de los Centros Educativos Privados, resulta especialmente grave que la institución haya promocionado sus servicios como los de un “Centro Educativo Personalizado y Psicoterapéutico” a través de su página oficial de Facebook, además de ser afirmada dicha información por la señora Villalba, sin contar con sustento normativo para tal denominación. En el Perú, no existe reconocimiento normativo de instituciones educativas con carácter “psicoterapéutico”.

Este mensaje publicitario indujo a error a la señora Cardeña, quien, confiando en que la institución contaba con el enfoque y las herramientas necesarias para atender a su hijo con autismo, procedió a matricularlo. Por tanto, este hecho evidencia una infracción al artículo 3° del Código de Consumo, que prohíbe expresamente brindar información que pueda inducir al consumidor a tomar decisiones erróneas sobre el servicio.

Respecto a la información que debió brindarle Baby House de forma verbal, clara y accesible a la señora Cardeña sobre los criterios establecidos en la Resolución Ministerial N.º 447-2020-MINEDU y su Instructivo de Matrícula, corresponde señalar que ello vulnera directamente el artículo 2.2. del Código de Consumo, que impone al proveedor el deber de brindar información veraz, suficiente y de fácil comprensión sobre los criterios de matrícula del servicio.

Sobre este punto, se debe tomar en cuenta que la normativa sectorial dispone alternativas claras para acreditar la condición de discapacidad del estudiante, como presentar copia simple del certificado médico o, en su defecto, un informe psicopedagógico emitido por el SAANEE; e incluso, ante la ausencia de estos, el director está obligado a facilitar al representante legal una declaración jurada como compromiso de regularización.

Al no orientar adecuadamente a la madre del menor sobre estas facilidades durante el proceso de matrícula, la institución incumplió con su deber de informar de forma comprensible todos los requisitos y posibilidades para concretar la matrícula inclusiva, afectando así el derecho de la denunciante a tomar decisiones informadas y limitando de forma indebida el acceso a un servicio educativo conforme a la normativa.

En adición a ello, la falta de entrega de información relevante durante el proceso de matrícula constituye una omisión igualmente significativa por parte de la institución educativa a través de la comunicación efectuada por la señora Villalba. Según el artículo 74° del Código de Consumo, el proveedor del servicio educativo debe entregar información por escrito que sea veraz, oportuna, completa y objetiva, incluyendo las características del servicio, sus condiciones económicas y los términos de la contratación. En el presente caso, se ha evidenciado que la señora Cardeña no recibió tal información al momento de inscribir a su hijo, solo recibió una constancia de matrícula tras reiteradas insistencias, siendo un agente principal en lo denunciado, la directora Villalba, con quien mantuvo conversación y trato al momento de la matrícula.

Al respecto, cabe recordar que la Ley N.º 26549 como el Decreto Supremo N.º 005-2021-MINEDU y la Resolución Ministerial N.º 447-2020-MINEDU exigen que, con al menos 30 días de anticipación a cada proceso de matrícula, la institución Baby House haya proporcionado al usuario la información clara y oportuna sobre el Reglamento Interno, los servicios de apoyo, el número de vacantes disponibles, las resoluciones de autorización, y otros aspectos esenciales del servicio. La ausencia de esta información impidió que la denunciante tomara una decisión informada y vulneró su derecho a recibir un

servicio educativo transparente y conforme a la normativa sectorial (Congreso de la República del Perú, 1996; Ministerio de Educación, 2021).

A pesar de que, en el siguiente capítulo se abordará de forma más exhaustiva la responsabilidad de la señora Villalba. Debe destacarse que el artículo 111° del Código de Consumo establece que, cuando un agente del proveedor, en este caso, la directora, actúa con dolo o culpa inexcusable, su responsabilidad se extiende de forma solidaria con la de la institución. Por tanto, la señora Villalba, en su calidad de representante legal, tuvo el deber de asegurar el cumplimiento de las obligaciones informativas y de garantizar que la oferta del servicio reflejara con precisión la naturaleza real de la institución. Al no hacerlo, le es atribuible la responsabilidad solidaria en tanto que fue partícipe en la infracción al deber de información, previsto por la normativa de protección al consumidor.

Con relación a lo resuelto por la Sala, si bien la autoridad anuló parcialmente la resolución de primera instancia por no haberse imputado correctamente la presunta falta de información veraz, oportuna y completa sobre el servicio educativo, es posible sostener que este punto debió ser abordado con mayor claridad y especificidad considerando la especial relevancia con la que merece analizarse un caso que afecta a un niño con discapacidad.

En efecto, además de analizar la falta de entrega del contrato, la Sala pudo haber precisado de forma expresa las omisiones referidas a la entrega de información esencial durante la matrícula: la naturaleza del servicio, las posibilidades sobre el proceso de matrícula, el reglamento interno de la institución, sobre la existencia o no de servicios de apoyo educativo, y demás aspectos relevantes del servicio, incluyendo el cuestionado cobro de pensión adelantada. Todos estos elementos son exigidos por la normativa educativa y de consumo, y su omisión afecta gravemente el acceso a una educación inclusiva y transparente.

En conclusión, la I.E.P. Baby House contravino al deber de información, al presentar una oferta educativa que no se correspondía con la naturaleza del servicio efectivamente brindado, y al omitir información esencial de manera verbal y escrita durante el proceso de matrícula. Esta doble vulneración, por la prohibición de información que induce a error y por la omisión de información relevante, no solo transgrede el Código de Consumo, sino también los lineamientos sectoriales aplicables a instituciones privadas de educación básica.

5.1.4. ¿Qué tipo de responsabilidad asume la señora Villalba al asegurar a la denunciante que la I.E.P. Baby House, al ser un centro educativo psicoterapéutico, reunía las condiciones necesarias para brindar el mejor acompañamiento en la formación de su hijo?

A fin de dar respuesta al cuarto problema jurídico secundario sobre qué tipo de responsabilidad asume la señora Villalba al asegurar a la denunciante que la I.E.P. Baby House, al ser un centro educativo psicoterapéutico, reunía las condiciones necesarias para brindar el mejor acompañamiento en la formación de su hijo, cabe desarrollar lo dispuesto por el artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y el artículo 251.1 de la Ley N° 27444, Texto Único Ordenado de Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG).

5.1.4.1. Respecto a responsabilidad solidaria de la directora Baby House por infracciones al deber de información atribuibles al proveedor

Conforme al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), se establece que los representantes legales, directores o quienes ejerzan funciones similares dentro de una persona jurídica proveedora pueden ser declarados responsables solidarios de las infracciones administrativas cuando hayan participado con dolo o culpa inexcusable en la comisión del hecho infractor (Indecopi, 2022). Este precepto tiene como finalidad evitar que los deberes atribuidos exclusivamente a la

persona jurídica sirvan de escudo para encubrir responsabilidades personales cuando exista una participación activa o negligente en la conducta infractora.

En ese sentido, y de acuerdo con el artículo 251.1 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS), la responsabilidad administrativa se configura cuando se verifica la participación de una persona en la comisión del acto infractor tipificado y sancionado por el ordenamiento jurídico administrativo, a la luz además del principio de causalidad que señala que la responsabilidad recae en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable. Así, una vez determinada la responsabilidad del proveedor, en este caso, BABY HOUSE, por infringir los artículos 2.2 y 3 del Código al haber brindado información falsa o ambigua que indujo a error a la consumidora respecto a la naturaleza del servicio educativo ofrecido, corresponde analizar si la señora Olga Nury Villalba Bernal, en su calidad de directora y representante legal, incurrió también en responsabilidad solidaria.

5.1.4.2. Aplicación y análisis de la normativa al presente caso

En el marco del presente caso, corresponde analizar si la señora Olga Nury Villalba Bernal, en su calidad de directora y representante legal de la I.E.P. Baby House, incurrió en responsabilidad solidaria conforme al artículo 111º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

A la luz de lo expuesto, debe valorarse la conducta desplegada por la señora Villalba durante el proceso de contratación del servicio educativo, en el que no se entregó a la denunciante, señora Cardeña, información esencial sobre las características del servicio ofrecido. Tal como consta en los hechos, la denunciante no recibió documentos contractuales al momento de la matrícula, ni se le informó de manera clara sobre aspectos clave del servicio, tales como los servicios de apoyo, las condiciones del ingreso o la naturaleza pedagógica de la institución.

Esta omisión se torna especialmente grave si se considera que la directora fue quien proporcionó información verbal sobre el carácter “psicoterapéutico” de la institución, una categoría inexistente dentro del marco normativo educativo peruano. De esta manera, no solo se omitió brindar información relevante, sino que además se comunicó una representación errónea de la naturaleza del servicio, lo que indujo a error a la madre del menor en su decisión de matrícula.

Desde la perspectiva del principio de causalidad regulado en el artículo 251.1 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS), la responsabilidad administrativa se atribuye a quien ejecuta la conducta activa o pasiva que origina la infracción. En este caso, es evidente que la señora Villalba, al desempeñar un rol central en la promoción del servicio y en la atención directa a la denunciante, tuvo intervención activa y determinante en la configuración de los hechos que motivaron la denuncia. Su calidad de representante legal, además, le imponía el deber específico de garantizar el cumplimiento de las obligaciones informativas del centro educativo, de conformidad con lo establecido en los artículos 2.2, 3 y 74.1.a del Código del Consumidor, así como en el artículo 14º de la Ley de los Centros Educativos Privados (Ley N.º 26549).

De este modo, al haber incurrido en una omisión injustificada de entrega de información relevante y, paralelamente, en la difusión de características inexistentes del servicio educativo, puede concluirse que la actuación de la directora fue, como mínimo, negligente en un grado calificado. Esta conducta configura **culpa inexcusable**, pues contraviene deberes elementales de diligencia que cualquier agente responsable del servicio educativo debe observar. Por tanto, al encontrarse tipificados los elementos de participación directa y culpa inexcusable, corresponde declarar la responsabilidad solidaria de la señora Villalba conforme al artículo 111º del Código, sin perjuicio de las sanciones aplicables a la institución educativa como proveedor directo.

En síntesis, la señora Villalba incurrió en responsabilidad solidaria por infracciones al deber de información imputables a la I.E.P. Baby House. Su participación directa en la promoción engañosa del servicio y en la omisión de entregar información esencial a la denunciante constituye una conducta negligente de alta gravedad, contraria a los principios del ordenamiento administrativo sancionador. En virtud de ello, corresponde considerar que no solo la persona jurídica fue infractora, sino también su directora, en aplicación del artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y del principio de causalidad previsto en el artículo 251.1 del TUO de la LPAG.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

En este trabajo, se ha desarrollado cómo debe entenderse y aplicarse la educación inclusiva dentro de la modalidad de Educación Básica Regular, destacando la forma en que debe garantizarse su prestación, especialmente cuando, en el presente caso, nos referimos a un niño que merece una tutela reforzada conforme al principio del Interés Superior del Niño. En suma, se evidencia que el deber de idoneidad, de información y la prohibición de discriminación son enlazados dentro del enfoque inclusivo que debe ser garantizado, siendo este un estándar que ha sido reconocido y respaldado por el órgano intérprete supremo de la Constitución.

Por ello, a modo de cierre, expongo las siguientes conclusiones principales:

En primer lugar, hemos podido verificar que la institución educativa no cumplió con la idoneidad del servicio educativo, al no implementar los ajustes razonables que atiendan las necesidades de un estudiante diagnosticado con TEA, no garantizando su enfoque inclusivo, y debido a su negativa en la devolución del pago tanto de la matrícula y pensión adelantada.

En segundo lugar, la institución incurrió en un acto de discriminación indirecta en perjuicio del niño, toda vez que la negativa a brindar las medidas especiales necesarias para el niño evidenció un trato igualitario que desconoció su

condición desigual, basado en motivos prohibidos como la condición discapacidad y minoría de edad.

Asimismo, se ha constatado que la Sala incurrió en una valoración incorrecta al deslegitimar los informes psicológicos presentados por la señora Cardeña, los cuales pudieron ser los instrumentos necesarios para que la institución educativa, en el marco de espacio inclusivo, articule los apoyos necesarios que la señora pudo necesitar para efectivizar el proceso de matrícula del niño.

Finalmente, ha quedado en evidencia la vulneración de Baby House al deber de información, en tanto que la institución presentó una oferta educativa carente de veracidad y omitió entregar a la denunciante información relevante, completa y de fácil comprensión sobre el servicio brindado.

6.2. Recomendaciones

Analizar esta resolución representa una oportunidad valiosa para aportar reflexiones que contribuyan a fortalecer la protección del derecho a la educación inclusiva y a establecer una guía académica para fortalecer la interpretación y aplicación de la normativa nacional e internacional, en casos que involucren la garantía de una educación inclusiva y sin discriminación.

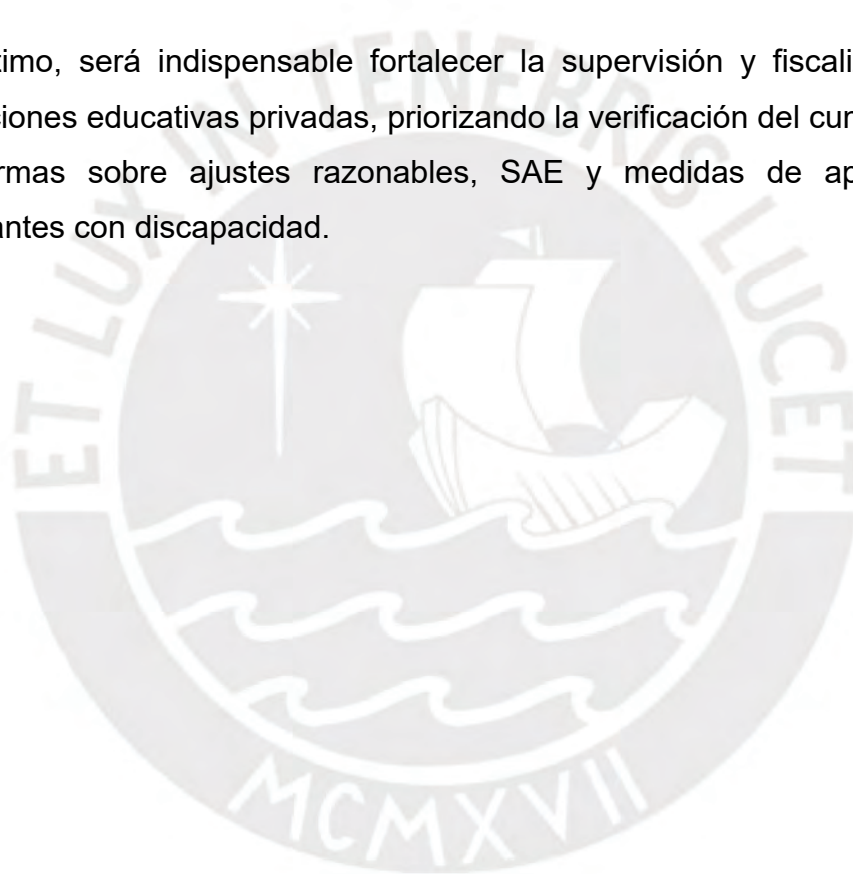
Resulta necesario, impulsar la capacitación permanente de directores y personal de instituciones privadas en derechos del consumidor, normativa educativa y ajustes razonables para estudiantes con discapacidad. Asimismo, resulta importante fomentar la creación de equipos interdisciplinarios dentro de las instituciones educativas, responsables de garantizar la adecuada identificación de NEE y la aplicación de adaptaciones curriculares personalizadas.

Además, que resulta indispensable exigir a las Direcciones Regionales de Educación la implementación de planes efectivos de educación inclusiva, con objetivos medibles y presupuesto asignado para infraestructura accesible, materiales adaptados y formación docente.

No resulta menos importante para las autoridades administrativas, como la Comisión y la Sala, resaltar la importancia de adoptar criterios interpretativos coherentes con el enfoque inclusivo y el principio del interés superior del niño, evitando valoraciones excesivamente formales que limiten la protección de derechos fundamentales.

Así también, es relevante reconocer la necesidad de emitir directrices internas y precedentes vinculantes sobre la correcta identificación de actos de discriminación directa e indirecta en el ámbito educativo privado.

Por último, será indispensable fortalecer la supervisión y fiscalización de instituciones educativas privadas, priorizando la verificación del cumplimiento de normas sobre ajustes razonables, SAE y medidas de apoyo para estudiantes con discapacidad.



BIBLIOGRAFÍA:

Doctrina

Bregaglio, R. (2015). Nueve conceptos claves para entender la Convención sobre los derechos de las personas con Discapacidad. Fondo Editorial PUCP.

Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2016). *Observación general N° 4 sobre el derecho a la educación inclusiva (CRPD/C/GC/4)*. Naciones Unidas.

Defensoría del Pueblo. (2019). *El derecho a la educación inclusiva: Barreras en la implementación de los servicios educativos públicos y privados para estudiantes con discapacidad y con otras necesidades educativas* (Informe Defensorial N.º183). <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/12/Informe-Defensorial-183-El-Derecho-a-la-Educaci%C3%B3n-Inclusiva.pdf>

Normativa

Congreso de la República. (1993). *Constitución Política del Perú*. Diario Oficial El Peruano.

Congreso de la República (2000). Indecopi. (2010, 2 de setiembre). Ley N° 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor. Diario Oficial El Peruano.

Congreso de la República del Perú. (2003, 28 de julio). Ley N° 28044, Ley General de Educación. Diario Oficial el Peruano.

Congreso de la República del Perú. (1995, 14 de diciembre). Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados. Diario Oficial el Peruano.

Congreso de la República. (2012). Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad. Diario Oficial El Peruano.

Decreto Supremo N° 005-2021-MINEDU, que aprueba el Reglamento de Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica. Diario Oficial El Peruano, 28 de febrero de 2021.

Ministerio de Educación. (2021, 28 de febrero). Decreto Supremo N.º 005-2021-MINEDU, que prueba el Reglamento de Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica. Diario Oficial El Peruano.

Ministerio de Educación. (2020, 04 de noviembre de 2020). Resolución Ministerial N° 447-2020-MINEDU.

Ministerio de Educación. (2016). Currículo Nacional de Educación Básica. Diario Oficial El Peruano.

Ministerio de Educación (MINEDU). *Norma Técnica “Disposiciones para la creación e implementación de los Servicios de Apoyo Educativo en la Educación Básica Regular”*.

Ministerio de Educación [MINEDU]. (2018). *Resolución Ministerial N.º 712-2018-MINEDU: Disposiciones para la creación e implementación del Servicio de Apoyo Educativo en la Educación Básica Regular*.

Naciones Unidas. (1989, 20 de noviembre). Convención sobre los Derechos del Niño.

Naciones Unidas. (2006, 13 de diciembre). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Organización de los Estados Americanos. (1969). *Convención Americana sobre Derechos Humanos* (Pacto de San José de Costa Rica).

Organización de las Naciones Unidas. (1989). *Observación General N.º 18: No discriminación* (Artículo 26). Comité de Derechos Humanos.

Organización de las Naciones Unidas. (2009). *Observación General N.º 20: La no discriminación en derechos económicos, sociales y culturales* (Artículo 2, párr. 2). Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales,

Documentos Institucionales

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2023). *Gasto público por alumno en educación básica regular, según nivel educativo y departamento, 2013 - 2022*. <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/education/>

Ministerio de Educación. (2022). *Cartilla de matrícula para estudiantes con discapacidad*. Dirección de Educación Básica Especial.

Jurisprudencia

Indecopi. (2023a). *Resolución N° 019-2023/CPC -INDECOPI-AQP*. Comisión de la Oficina Regional del Indecopi - Sede Arequipa.

Indecopi. (2023a). *Resolución N° 358-2022/CPC -INDECOPI-AQP*. Comisión de la Oficina Regional del Indecopi - Sede Arequipa.

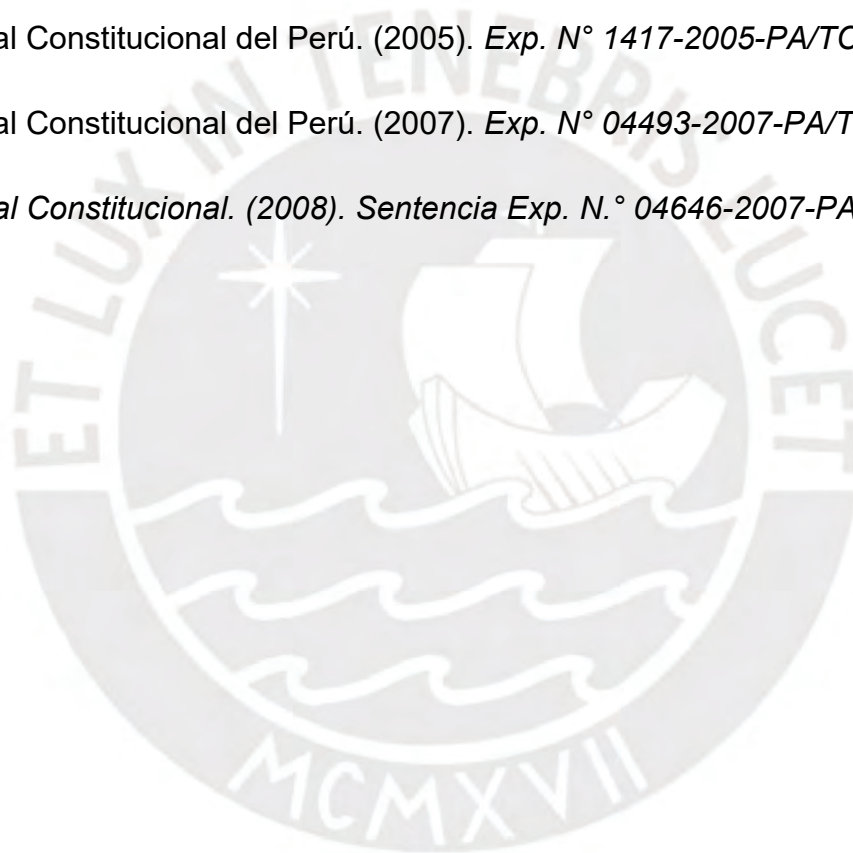
Indecopi. (2024). *Resolución N.° 1482-2024/SPC-INDECOPI*. Expediente N.° 0243-2022/CPC-INDECOPI-AQP.

Indecopi. (2024). *Resolución N.° 1696-2024/SPC-Indecopi*.

Tribunal Constitucional del Perú. (2005). *Exp. N° 1417-2005-PA/TC*.

Tribunal Constitucional del Perú. (2007). *Exp. N° 04493-2007-PA/TC*.

Tribunal Constitucional. (2008). Sentencia Exp. N.° 04646-2007-PA/TC.



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE AREQUIPA

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : VANESSA VILMA CARDEÑA CHIRINOS

DENUNCIADOS : I.E.P. BABY HOUSE E.I.R.L.
OLGA NURY VILLALBA BERNAL

MATERIAS : IDONEIDAD EN SERVICIOS EDUCATIVOS
NULIDAD PARCIAL

ACTIVIDADES : ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA
OTRAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON SALUD HUMANA

SUMILLA: *Se revoca la resolución apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de I.E.P. Baby House E.I.R.L.; y, en consecuencia, se declara infundada, al no probarse que estuviera obligada a brindar medidas especiales y seguir las prescripciones remitidas por la denunciante, para la prestación del servicio educativo “Talleres de nivelación y adaptación de verano” -orientado a preparar a los estudiantes para el año escolar 2022- al menor hijo de la consumidora, presuntamente diagnosticado con autismo. Asimismo, se dejan sin efecto los mandatos accesorios a este extremo.*

Se declara la nulidad parcial de la imputación de cargos y la resolución apelada, en tanto: i) Se imputó y declaró fundado un extremo de la denuncia, referido a que I.E.P. Baby House E.I.R.L. no cumplió con suscribir y entregar a la denunciante un contrato de prestación de servicios educativos; pese a que lo denunciado, al respecto, era la presunta falta de información relevante sobre el servicio a prestarse, después de haber realizado el pago; y, ii) Omitió imputar y pronunciarse sobre: a) un posible hecho infractor, referido a que la institución educativa se habría negado a devolver lo pagado por matrícula y pensión adelantada del mes de marzo de 2022, pese a que el menor de iniciales CEBC no usó el servicio educativo; y, b) la responsabilidad solidaria de su representante legal, quien habría participado en las presuntas infracciones mencionadas en este punto.

En consecuencia, se dejan sin efecto los mandatos accesorios a la conducta declarada fundada; y, se dispone que el órgano de origen impute cargos y emita un nuevo pronunciamiento sobre los puntos anulados.

Lima, 27 de mayo de 2024

ANTECEDENTES

1. Por escrito del 2 de mayo de 2022, subsanado el 14 de junio del mismo año, la señora Vanessa Vilma Cardeña Chirinos -la señora Cardeña- denunció a

I.E.P. Baby House E.I.R.L.¹ -Baby House- ubicado en Pasaje Canoa 119 del distrito de Cayma, provincia y departamento de Arequipa², y la señora Olga Nury Villalba Bernal -la señora Villalba- en su calidad de representante legal y directora de dicha institución educativa, ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa -ORPS-, por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-, alegando lo siguiente:

- i) Que, el 10 de diciembre de 2021, acudió al local de Baby House pidiendo información sobre el nivel inicial de cuatro (4) años, reuniéndose con la directora, a quien le comentó que su menor hijo estaba siendo evaluado por una sospecha de Síndrome de Asperger. La directora le aseguró que su colegio reunía las condiciones necesarias para brindar el mejor acompañamiento en la formación a su hijo, al ser un centro educativo personalizado y psicoterapéutico, tal como ofrecían su servicio en Facebook.
- ii) Que, el 13 de diciembre de 2021, matriculó a su menor hijo en Baby House previa transferencia de S/ 1 150,00 (adaptación del mes de enero: S/ 400,00; matrícula: S/ 350,00, pensión adelantada de marzo: S/ 400,00), remitiendo a la directora la constancia respectiva, así como otros documentos requeridos -Documento Nacional de Identidad (DNI) de ella y su menor hijo, carnet de vacunación-.
- iii) Que, después de la entrega anterior, solicitó que se le envíe algún comprobante (contrato) del pago realizado, por ser su derecho, sin recibir una respuesta concreta; siendo que, a su insistencia, la directora le dijo que podía entregarle un documento interno.
- iv) Que, en tanto no se le hizo firmar documento alguno, pues no se le presentó ni indicó la existencia de algún contrato, a modo de insistencia indicó a la directora que necesitaba la constancia para sustentar la escolaridad.
- v) Que, el 20 de diciembre de 2021, se le entregó una constancia de matrícula, la cual contrario a lo dicho por la directora, no utilizó para solicitar la escolaridad en su centro laboral.
- vi) Que, no firmó algún contrato con Baby House, por lo que le sorprendía el documento anexo por la directora en los descargos al reclamo que ella hizo ante el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi (SAC).
- vii) Que, el 6 de enero de 2022 entregó personalmente a la directora de Baby House -la señora Villalba-, una copia del informe emitido por la psicóloga del menor con su respectivo diagnóstico y un documento con indicaciones y consejos para los docentes; siendo la directora quien se

¹ Institución en la cual se brinda el servicio educativo para los niveles Inicial – Jardín y Primaria, con 18 y 19 alumnos, respectivamente, en el año 2022. Información obtenida de la plataforma “Escale” del Ministerio de Educación, en los siguientes enlaces: https://escale.minedu.gob.pe/PadronWeb/info/ce?cod_mod=0589051&anexo=0 y https://escale.minedu.gob.pe/PadronWeb/info/ce?cod_mod=1791110&anexo=0

² Según aparece en la plataforma “Escale” del Ministerio de Educación, al 22 de mayo de 2024: https://escale.minedu.gob.pe/PadronWeb/info/ce?cod_mod=0589051&anexo=0.



- comprometió a trasladar la información entregada a la docente a cargo de su hijo y el auxiliar correspondiente.
- viii) Que, el 31 de enero de 2022, al recoger a su menor hijo, preguntó a la docente a cargo si se estaban siguiendo las instrucciones que entregó anteriormente; a lo cual, dicho personal respondió que no sabía de esas indicaciones, ni del informe diagnóstico y mucho menos que su hijo fuera autista.
- ix) Que, pese a su compromiso, la denunciada no informó oportunamente al personal a cargo de su menor hijo, sobre la situación y recomendaciones dadas según su condición -autismo nivel 2-, ni las consideró, excusándose en que la profesora se había olvidado y sería retirada del colegio por problemas de memoria -pese a que esto era falso-; por lo que, decidió retirar a su menor hijo de Baby House, lo cual informó a la directora el 1 de febrero de 2022 y solicitó la devolución de lo pagado por matrícula y pensión del mes de marzo de 2022 (S/ 750,00).
- x) Que, la directora le respondió que conversaría con los promotores de la institución educativa; siendo que, luego de insistir múltiples veces, el 14 de febrero de 2022 le indicaron que no se efectuaban devoluciones, lo cual no le había sido indicado previamente.
- xi) Que, pese a sus reiterados pedidos, la denunciada se negaba a devolver el total de lo pagado por un servicio que no fue efectivamente prestado a su hijo -matrícula y pensión del mes de marzo de 2022-, como consecuencia del actuar negligente de la denunciada, pues tuvo que retirarlo al culminar el mes de enero de 2022, debido a la negligencia de la institución educativa y el maltrato que como madre recibió.
- xii) Que, el 18 de febrero de 2022, luego de ser notificados por el Indecopi debido a su reclamo (frente al SAC), la auxiliar de la institución educativa le escribió indicando que sí habían tenido conocimiento del informe, acusándola de retirar a su menor hijo por motivos de viaje; lo cual era falso, pues su hijo seguía estudiando en Arequipa. Además, le escribió la directora, haciendo referencia a falsedades, lo cual evidenciaba un comportamiento poco ético.
- xiii) Que, debido a su reclamo ante el SAC, la señora Villalba usó su DNI para intimidarla y amenazarla; debiendo ser sancionada, pues era la representante legal y directora de la institución educativa.
- xiv) Que, la denunciada no le brindó información veraz, oportuna, ni completa sobre las características, ventajas y condiciones del servicio a prestar, después de realizar el pago por adelantado, ni le entregó contrato alguno donde estuvieran previstas las condiciones y otras informaciones sobre el centro educativo; evidenciando su mala fe.
- xv) Que, no sólo debía multarse a la institución educativa, sino también considerarse la responsabilidad solidaria de sus administradores, responsables por, entre otros, tratar de sorprender al Indecopi presentando en su absolución al Reclamo 00366-2022-SAC-AQP/RC un contrato que nunca fue entregado a su persona.

- xvi) Que, como medida correctiva, debía ordenarse a la denunciada que se devuelva la suma pagada por matrícula y pensión cobrada por adelantado en la institución educativa para el periodo marzo 2022, ascendente a S/ 750,00 más intereses compensatorios y moratorios pactados, o en su defecto el interés legal; pues no se usó el servicio.
2. El 27 de junio de 2022, el ORPS derivó la denuncia de la señora Cardeña a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa -la Comisión-.
 3. Mediante Resolución 1 del 26 de julio de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa -la Secretaría Técnica de la Comisión- admitió a trámite la denuncia interpuesta contra Baby House y la señora Villalba, imputándoles las presuntas infracciones de los siguientes artículos del Código: i) 73°: no habría cumplido con brindar las medidas necesarias para la prestación efectiva del servicio educativo conforme a las prescripciones señaladas por la denunciante sobre su menor hijo de iniciales CEBC, diagnosticado con autismo; y, ii) 74°.1 literal a): No habría cumplido con la suscripción y entrega de un contrato de prestación de servicios educativos a razón del pago de S/ 1 150,00, realizado en fecha 13 de diciembre de 2021 por conceptos de adaptación, matrícula y pensión adelantada del mes de marzo, del menor de iniciales CEBC.
 4. En fecha 9 de setiembre de 2022, la señora Cardeña presentó dos (2) informes de diagnóstico de autismo de su menor hijo, mencionados en la denuncia; cumpliendo lo requerido en la Resolución 1.
 5. El 22 de noviembre de 2022, la señora Villalba presentó un escrito, cuestionando que se le haya declarado rebelde en la Resolución 2; aduciendo que, los descargos respectivos fueron remitidos el 22 de febrero de 2022 bajo el expediente 366-2022, conforme aparecía en la copia adjuntada. Asimismo, solicitó que se aclarara la razón del cambio de número de expediente.
 6. El 10 de febrero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 055-2023/ST-CPC-AQP (IFI); el cual fue cuestionado por Baby House en fecha 22 de febrero de 2023.
 7. Mediante Resolución 0141-2023/INDECOPI-AQP del 23 de febrero de 2023, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - i) Declaró improcedente la denuncia contra la señora Villalba, en todos sus extremos; al estimar que, carecía de legitimidad para obrar pasiva, en tanto no era la proveedora que brindó el servicio educativo cuestionado.
 - ii) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Baby House por la infracción del artículo 73° del Código, referida a que no cumplió con brindar las medidas necesarias para la prestación del servicio educativo conforme a las prescripciones señaladas por la denunciante sobre su menor hijo, diagnosticado con autismo; sancionándola con una multa de 5,16 UIT.

- iii) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Baby House por la infracción del artículo 74°.1 literal a) del Código, referida a que no cumplió con la suscripción y entrega de un contrato de prestación de servicios educativos, a la denunciante; sancionándola con una multa de 2,01 UIT.
 - iv) Ordenó en calidad de medida correctiva a Baby House que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde la fecha en que sea notificado con la decisión, cumpla con devolver a la denunciante el importe de S/ 750,00 por concepto de matrícula para el periodo 2022, y el monto pagado por pensión del mes de marzo de 2022; además de los respectivos intereses legales hasta la fecha de denuncia.
 - v) Condenó a Baby House al pago de las costas y costos del procedimiento, y dispuso su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi - RIS.
 - vi) Dispuso que la Secretaría Técnica de la Comisión proceda con las investigaciones a Baby House, respecto del cumplimiento de la normativa de protección al consumidor, conforme a las disposiciones del Decreto Legislativo 807.
 - vii) Dispuso remitir una copia de la resolución a la respectiva Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL, una vez que el acto haya quedado firme
8. El 28 de marzo de 2023, Baby House presentó un recurso de apelación en contra de la Resolución 0141-2023/INDECOPI-AQP, solicitando que se desestime la denuncia; cuestionando, además, la medida correctiva dictada y las sanciones impuestas.
9. El 12 de diciembre de 2023, la señora Villalba señaló que no tenía la intención de conciliar, pues la motivación de la denuncia era la falta de entrega de un contrato por la matrícula del menor, lo cual era jurídicamente imposible; agregando que el retiro intempestivo del menor generaba un perjuicio, al no poder admitir a otro postulante. Asimismo, señaló que, no publicitó un tratamiento especial para el autismo; siendo que, Baby House no era un colegio privado de educación básica especial, conforme al artículo 3° inciso e) numeral 2 de la Ley 30150, pues sólo contaba con los requisitos básicos para prestar servicios, recalcando que los niños con trastorno del espectro autista debían llevar una atención que brinde cuidados personalizados en base a sus características.
10. En la medida que la señora Cardeña no apeló la Resolución 0141-2023/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró improcedente la denuncia contra la señora Villalba, dicho punto ha quedado consentido y no será materia de evaluación en este pronunciamiento.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre los presuntos vicios del procedimiento y la motivación de la resolución apelada

11. En su recurso de apelación, la denunciada señaló en resumen³ que no se le comunicó oportunamente que se había cambiado el número del expediente en el cual se tramitaban los cuestionamientos de la señora Cardeña en su contra; lo cual afectaba su derecho de defensa, pues se le declaró rebelde, pese a que presentó sus descargos dentro del plazo legal.
12. Sobre el particular, es necesario aclarar que, la señora Cardeña planteó sus cuestionamientos a Baby House por medio de dos vías distintas: i) El Reclamo 00366-2022-SAC-AQP/RC⁴, asentado mediante una llamada telefónica al SAC de Arequipa, en fecha 17 de febrero de 2022⁵; y, ii) La denuncia del 2 de mayo de 2022, la cual dio origen al presente procedimiento, tramitado en el Expediente 0243-2022/CPC-INDECOPI-AQP.
13. En ese contexto, queda claro que el cuestionado “cambio del número de expediente” no existió; en tanto los números de “expediente” mencionados por la administrada corresponden, en realidad, a nomenclaturas de trámites distintos. Esto, considerando que, los reclamos presentados por los consumidores ante el SAC involucran el empleo de un mecanismo alternativo de solución de conflictos instaurado por el Indecopi, de manera previa a la interposición de una denuncia en materia de protección al consumidor, por la cual, las partes involucradas intentarán encontrar solución al conflicto con el apoyo de un tercero imparcial y en audiencia privada; mientras que, las denuncias por presuntas infracciones del Código, dan paso a un procedimiento administrativo sancionador en contra del proveedor cuestionado.
14. Según lo mencionado, cotejado con el registro de las acciones realizadas en el marco del Reclamo 00366-2022-SAC-AQP/RC, se desprende que el escrito fechado en 22 de febrero de 2022, al cual hace referencia Baby House en su apelación, fue presentado en su momento como respuesta a dicho Reclamo; por lo que la Secretaría Técnica de la Comisión no tenía la obligación de incorporarlo de oficio al presente procedimiento, ni considerarlo como el

³ Los alegatos fueron los siguientes: i) Que, no se comunicó oportunamente respecto del cambio de número de expediente de la denuncia, de 366-2022-SAC-AQP/RC a 243-2022/CPC-INDECOPI-AQP; por lo que se afectó el debido procedimiento y tutela efectiva; y, ii) Que, se trasladó el expediente 366-2022-SAC-AQP/RC al 243-2022/CPC-INDECOPI-AQP, alegando la rebeldía por parte de la institución, sin hacer caso a la respuesta presentada en el plazo legal.

⁴ Cabe indicar que, este número de reclamo se encuentra consignado en el anexo del escrito remitido por Baby House el 1 de marzo de 2023 (ver foja 153 del expediente).

⁵ Según la información extraída del servicio en línea “Consulta de Reclamos y Buenos Oficios del Servicio de Atención al Ciudadano”: https://servicio.indecopi.gob.pe/consultareclamos/pgw_detalleReclamo.seam?sacReclamo=672815-1
Fecha de consulta: 22 de mayo de 2024.

descargo de la proveedora a la imputación contenida en la Resolución 1, más aún si la denuncia que originó el presente expediente, recién se presentó el 2 de mayo de 2022, es decir, meses después de remitido el aludido escrito. Siendo así, este extremo del recurso queda desestimado.

15. Otro alegato de Baby House estuvo referido a que, con la Resolución 3 se incorporó a la señora Villalba, agregando su escrito, pero no se le otorgó un plazo para presentar la vigencia de poder.
16. Al respecto, se advierte que, el escrito agregado al expediente con la citada resolución fue remitido por la señora Villalba en fecha 22 de noviembre de 2022; siendo que, de su revisión, no se advierte alguna referencia a que estaría actuando en representación de Baby House. En ese sentido, el hecho de que la Secretaría Técnica de la Comisión no haya requerido a la señora aludida la presentación los documentos que prueben las facultades de representación otorgadas por la institución educativa, es totalmente comprensible; más aún si, la señora Villalba era una de las denunciadas, por lo que podía apersonarse al procedimiento a fin de defender su interés particular.
17. De otro lado, Baby House adujo que, la apelada no estaba adecuadamente motivada. Agregó que, no se habían considerado los alegatos del descargo efectuado el 22 de febrero de 2022, ni las pruebas presentadas.
18. En principio, se aprecia que la denunciada no precisó por qué consideraba que la recurrida adolecía de una defectuosa motivación. Asimismo, en cuanto a que no se habría valorado el “descargo” de fecha 22 de febrero de 2022, cabe reiterar que, conforme a lo mencionado anteriormente, dicho escrito contenía la respuesta al Reclamo que formuló la señora Cardeña ante el SAC en fecha 17 de febrero de 2022, trámite que no forma parte de este procedimiento.
19. Sin perjuicio de lo mencionado, en tanto ambas partes presentaron en el marco de este expediente⁶ una copia del escrito de Baby House fechado el 22 de febrero de 2022, el mismo fue valorado como un medio probatorio más, tal como se desprende de los párrafos 37, 54 y 73 de la apelada.
20. Por otra parte, de la lectura de la resolución emitida en primera instancia, esta Sala aprecia que la Comisión mencionó los argumentos y medios probatorios presentados por la denunciada, sustentando su decisión en todos los actuados del expediente. Cabe señalar que esto no quiere decir que la Sala comparte la valoración realizada por la Comisión sobre las pruebas, pues este tema será abordado más adelante en esta resolución.

⁶ La señora Cardeña, como anexo a su denuncia; y, la señora Villalba, como anexo a su escrito del 22 de noviembre de 2022 (ver fojas 6 a 7 y 59 a 62 del expediente, respectivamente).

21. En virtud de lo anteriormente expuesto, esta Sala considera que corresponde desestimar los alegatos formulados por Baby House sobre presuntos vicios en la tramitación del procedimiento y la apelada, antes mencionados.

Sobre la idoneidad del servicio educativo

22. El artículo 73° del Código⁷ recoge el deber de idoneidad de los proveedores de servicios educativos, a través del cual se establece que estos deben 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, con la finalidad de no afectar los derechos de los consumidores.
23. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código⁸ dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas (términos y condiciones expresamente ofrecidos), implícitas (fines y usos previsibles del producto/servicio según usos y costumbres del mercado) y legal (cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes).
24. Por su parte, el artículo 104° del Código⁹ establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra probar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o

⁷ **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 73°.- Idoneidad en productos y servicios educativos.** El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

⁸ **LEY 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.

⁹ **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

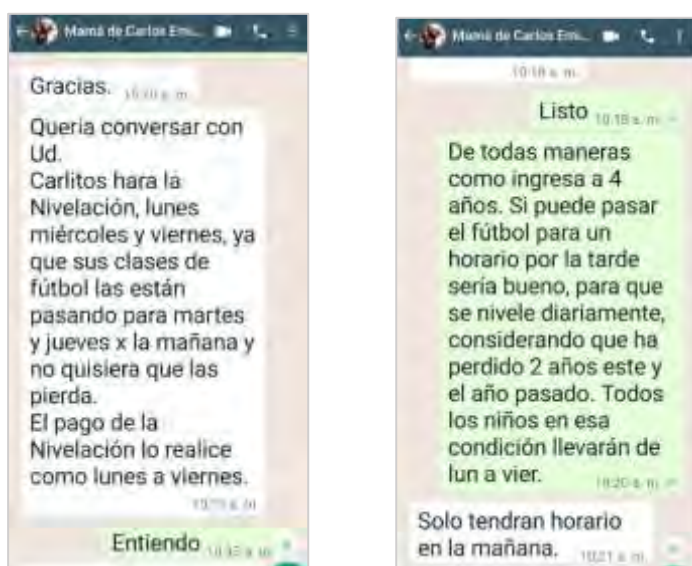
25. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y probar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor –o a la Autoridad Administrativa, en el caso de procedimientos promovidos por su propia iniciativa– probar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá probar que dicho defecto no le es imputable.
26. La Comisión, mediante Resolución 0141-2023/INDECOPI-AQP, declaró fundada la denuncia de la señora Cardeña por presunta infracción del artículo 73° del Código, al estimar que Baby House no cumplió con brindar las medidas necesarias para la prestación del servicio educativo conforme a las prescripciones señaladas por la denunciante sobre su menor hijo, diagnosticado con autismo.
27. En su recurso de apelación, Baby House manifestó sobre este extremo, entre otros, lo siguiente:
 - i) Que, no se vulneró el deber de idoneidad, pues se entregó a la denunciante información oportuna y clara mediante mensajes de WhatsApp, único medio virtual de comunicación en el 2021; en dichos mensajes aparecía que la madre sólo solicitaba el servicio del año escolar para su menor hijo, en el nivel inicial de cuatro (4) años, mas no un servicio para niños con autismo.
 - ii) Que, era falso decir que el servicio que brindaba la institución educativa se orientaba a niños autistas, en tanto era una institución de educación básica regular (EBR). Distinto era que, se brindara de manera netamente particular, un servicio psicoterapéutico con previa cita a personas o familias que lo solicitaban, referido a la salud mental, previa evaluación del niño o presentación de un informe que ratifique su diagnóstico; lo cual en ningún momento fue solicitado por la denunciante.
 - iii) Que, no se firmó contrato alguno sobre el tratamiento de autismo, pues solo se hizo referencia a que su institución era de EBR, así como que sólo se realizaban talleres terapéuticos grupales, mas no tratamiento de niños con autismo, *“dado que la institución no brinda servicio escolar para niños con habilidades diferentes”* (Sic).
28. De manera previa a realizar el análisis de fondo, y a propósito de los alegatos de Baby House referidos a que las instituciones de EBR como la suya no brindaban servicios a menores con habilidades diferentes; es pertinente traer a colación el marco normativo pertinente, que regula el tema de la educación inclusiva:



NORMA	CONTENIDO
Ley 28044, Ley General de Educación	<p>Prescribe en su artículo 19°-A que, la educación es inclusiva en todas sus etapas, formas, modalidades, niveles y ciclos.</p> <p>Asimismo, señala que, las instituciones educativas deben adoptar medidas para asegurar condiciones de accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad en la provisión de los servicios educativos; y, desarrollar planes educativos personalizados para los estudiantes con necesidades educativas especiales.</p> <p>Finalmente, especifica que, la educación inclusiva no genera costos adicionales a los alumnos con necesidades educativas especiales, en aplicación del derecho a la no discriminación y a la igualdad de oportunidades educativas.</p>
Reglamento de Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica, aprobado por Decreto Supremo 005-2021-MINEDU	<p>Artículo 52°.- Acceso y permanencia en la IE privada (...)</p> <p><i>52.7 La IE privada debe garantizar el derecho a una educación inclusiva de calidad a las/los estudiantes con necesidades educativas especiales asociadas o no a discapacidad, en igualdad de condiciones que los demás, de acuerdo con las normas de la materia vigentes.</i></p> <p>Lo anterior quiere decir que, incluso en el ámbito privado, no se puede dejar de prestar el servicio a estudiantes con necesidades educativas especiales.</p>
Norma sobre el proceso de matrícula en la Educación Básica, aprobada por Resolución Ministerial 0447-2020-MINEDU.	<p>V.6 Prioridades en el proceso de matrícula (...)</p> <p><i>Toda IE de EBR y de EBA debe reservar como mínimo dos (02) vacantes por cada aula que tenga, para estudiantes con NEE asociada a discapacidad leve o moderada.</i></p>
Instructivo con disposiciones específicas para cada tipo de proceso de matrícula en el año escolar 2022, comunicado con Oficio Múltiple 0032-2021-MINEDU/VMGI-DIGC.	<p>9.1 Cálculo de vacantes (...)</p> <p><i>En el caso de II.EE. de EBR y EBA, del total de vacantes por cada aula se deben reservar como mínimo dos (2) vacantes para estudiantes con NEE asociadas a discapacidad. Si por continuidad, en el aula ya hubiera uno (1) o dos (2) estudiantes con NEE asociadas a discapacidad matriculados en el aula, se deberá verificar la pertinencia de atención y considerar el número de vacantes restantes.</i></p>

29. A mayor abundamiento, el artículo 3°.1 de la Ley 30150, Ley de protección de las personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA), prescribe en su literal e) punto i. que, el Plan Nacional para las Personas con TEA incluye acciones dirigidas a impulsar que la educación integral incluya, cuando menos, la promoción de la educación inclusiva en las instituciones educativas públicas y privadas de educación básica, técnico-productiva y superior.
30. Como puede verse, lo alegado por la proveedora no es correcto, toda vez que, el servicio de EBR en las instituciones educativas privadas, en el marco de la educación inclusiva, sí incluye a los estudiantes con necesidades educativas especiales (NEE) asociadas a discapacidad -probada conforme a ley-, debiéndose adoptar las medidas necesarias para su adecuada atención.
31. Es este punto, es importante precisar que el servicio cuya falta de idoneidad se denuncia es el servicio educativo denominado "Talleres de nivelación y adaptación de verano", recibido por el menor CEBC en el mes de enero de 2022 y por el cual se pagó la suma de S/ 400, según puede verse en la captura el mensaje de WhatsApp enviado por la directora de Baby House a la señora Cardeña -ver foja 111 del expediente-.

32. En ese sentido, no está en controversia el servicio educativo del periodo escolar anual 2022 -nivel inicial de 4 años-, pues antes de que este empezara -específicamente, a inicios del mes de febrero de 2022-, la denunciante retiró a su menor hijo de la institución educativa denunciada. No obstante, de los mensajes de WhatsApp cursados por la directora de Baby House a la señora Cardeña el 29 de diciembre de 2021 -ver foja 117 del expediente, imágenes insertadas a continuación-, se desprende que, el referido servicio de nivelación y adaptación estaba orientado a introducir al menor hijo de la denunciante al servicio educativo anual que se prestaría desde el mes de marzo de 2022:



33. Ahora bien, esta Sala estima que, según la imputación de cargos en este extremo, para determinar la responsabilidad de la proveedora es necesario evaluar lo siguiente, de manera conjunta: i) Si la consumidora informó oportunamente -es decir, antes de prestarse el servicio- a la institución educativa sobre el diagnóstico del menor -según la denuncia, con autismo-, a través de la remisión de un documento idóneo para probar su discapacidad; y, ii) Una vez confirmado lo anterior, evaluar si la proveedora adoptó las medidas necesarias para adecuar su servicio educativo, en función al diagnóstico del menor CEBC (autismo), siguiendo las recomendaciones específicas alcanzadas por la denunciante.
34. Sobre el punto i), Baby House refirió que, la denunciante no le envió por WhatsApp el informe psicológico y neurológico del diagnóstico de autismo en su menor hijo, ni lo remitió de manera presencial, pues la señora no tenía el cargo respectivo.
35. Por su parte, la señora Cardeña refirió en su denuncia que, el 6 de enero de 2022 entregó personalmente a la directora de Baby House -la señora Villalba- una copia del informe emitido por la psicóloga del menor con su respectivo

diagnóstico, así como un documento con indicaciones y consejos para los docentes; aduciendo que, la directora se comprometió, en ese momento, a trasladar la información a la docente a cargo de su hijo y el auxiliar correspondiente.

36. Al respecto, obran en el expediente -fojas 43 a 52- copias de los documentos correspondientes al menor CEBC -de 3 años y 10 meses-, titulados:

- i) “Informe de evaluación psicológica”, emitido el 22 de diciembre de 2021, en cuyas conclusiones se indica entre otros que el menor: presentaba discapacidad intelectual leve; y, se presumía que tenía características del cuadro del espectro de autismo nivel 2, el cual implicaba entre otras dificultades en la comprensión de consignas y ordenes, así como dificultades en la comunicación.
- ii) “Informe psicológico complementario”, emitido en el mes de diciembre de 2021, donde se indica como diagnóstico Trastorno Espectro Autista (TEA), en el nivel I; precisando que, esta información debía ser corroborada con el informe previo, así como que, los niveles dentro del TEA no eran fijos, por lo cual se podría considerar que el niño estaba en un nivel I, pero con tendencia al nivel II.

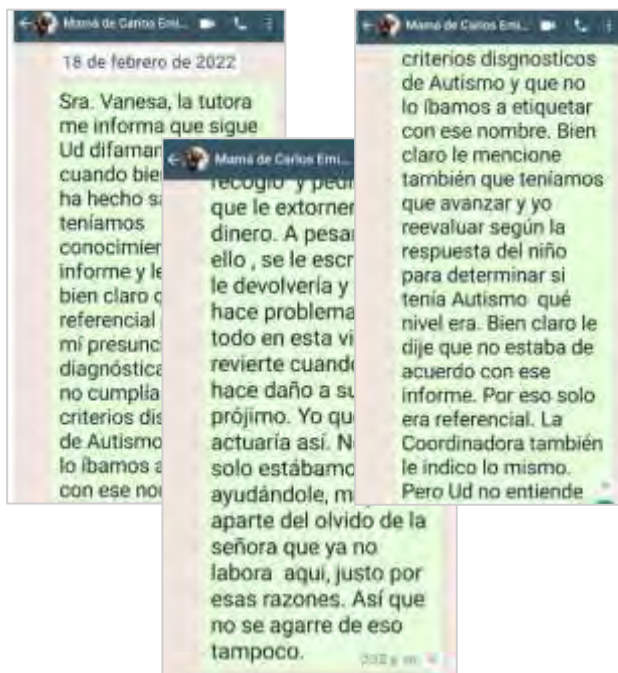
37. De la revisión de los actuados, la Sala estima que la institución educativa sí tuvo conocimiento de al menos uno de los informes psicológicos del menor hijo de la señora Cardeña; considerando lo siguiente:

- Si bien no hay constancia de la entrega física de los informes psicológicos del menor al colegio, sí se cuenta con los mensajes vía WhatsApp enviados por la directora a la denunciante en fecha 18 de febrero de 2022, cuyas capturas obran a fojas 123 y 125 del expediente; a través de los cuales, la señora Villalba afirmó haber conocido el informe del menor -no precisa cuál de los dos antes mencionados, sin embargo, en ambos se indica que el menor tiene ciertas características del espectro autista-, aunque lo cuestionaba por no tener presuntamente un diagnóstico adecuado, indicando que sólo sería referencial¹⁰. Nótese que, en la segunda captura insertada a continuación, se aprecia también que la directora mencionó que el niño tenía que avanzar y que ella iba a reevaluarlo según su respuesta, para determinar si tenía autismo; lo cual

¹⁰ Es pertinente mencionar que, en la Resolución de Administración 335 del 16 de abril de 2013, donde se reconoce a la señora Villalba como directora de Baby House, también se menciona que esta era licenciada en psicología, con experiencia docente. Asimismo, en la Constancia de matrícula del menor CEBC, la misma directora se identifica como psicoterapeuta y psicopedagoga -ver foja 16 vuelta del expediente-.

sólo se podría hacer en el marco del servicio educativo de nivelación, pues este era el único que a ese momento se estaba prestando:

- En otra parte del mismo mensaje, la directora también mencionó lo del olvido de una de sus trabajadoras; lo cual coincide con la versión de la señora Cardeña, quien en su denuncia refirió que, ante el reclamo por la



- falta de indicaciones al personal a cargo de su menor hijo, la directora dio la excusa de que la profesora lo había olvidado. Esto ratificaría que la entrega del informe se efectuó durante la prestación del servicio de nivelación.
- Lo observado anteriormente se puede conectar con lo dicho por Baby House en su descargo al reclamo que la señora Cardeña asentó ante el SAC -ver fojas 6 vuelta y 60 del expediente-, en el cual no negó haber recibido los informes, sino más bien los cuestionó, indicando lo siguiente: *“en cuanto al informe y documentos que ella menciona resultan solamente referenciales en razón a que la institución no brinda servicios de tratamiento para niños autistas, a excepción que la reclamante haya solicitado terapia para autismo de forma particular lo cual no ha sucedido”*

38. Adicionalmente, cabe destacar que, si bien la denunciante adujo que la directora se comprometió a entregar los informes a la docente y auxiliar a cargo de su menor hijo para su consideración, lo cierto es que no existen evidencias de dicho compromiso por parte de Baby House; debiéndose destacar, más bien, que los mensajes de la directora vía WhatsApp -cuyas capturas obran a fojas 123 y 124 del expediente-, así como el escrito de descargos al Reclamo 00366-2022-SAC-AQP/RC, evidencian discrepancia con el diagnóstico consignado en los informes psicológicos del menor CEBC.

39. En este punto, es pertinente mencionar que, a través del Oficio 032-2021-MINEDU/VMGI-DIGC del 29 de octubre de 2021, la Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar del Ministerio de Educación aprobó el Instructivo con disposiciones específicas para cada tipo de proceso de matrícula en el año escolar 2022 -en adelante, el Instructivo de matrícula 2022-.
40. Dicho documento, en sus puntos 4.3. y 4.4.¹¹, indica que, para aquellos estudiantes con necesidades educativas especiales (NEE), se debe presentar copia simple del certificado de discapacidad o certificado médico que acredite la discapacidad, resolución de discapacidad o carné emitido por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis), el informe psicopedagógico emitido por el Servicio, Asesoramiento y Atención a las Necesidades Educativas Especiales (SAANEE) o una declaración jurada, con cargo a regularizar la documentación antes de finalizar el año escolar o periodo promocional. Asimismo, se indica que, en el caso de no contar con alguno de los referidos documentos, el/la solicitante podrá presentar una declaración jurada, llenada y firmada, comprometiéndose a presentar lo faltante antes de la culminación del año escolar.
41. Considerando lo anterior, este Colegiado estima que, acerca del concepto de documento idóneo para probar las NEE asociadas a discapacidad del estudiante, en el marco del servicio educativo controvertido; es razonable tomar como referencia objetiva las disposiciones del Instructivo de matrícula 2022 para ese año escolar, ante la ausencia de una norma que regule específicamente este tipo de servicio -talleres de nivelación y adaptación escolar-.
42. En efecto, es importante recordar que, la nivelación y adaptación aludida estaba orientada a introducir al menor hijo de la denunciante al servicio educativo anual que se prestaría durante el periodo 2022, conforme explicamos en párrafos previos; siendo que, para el servicio educativo anual 2022, sí se requería que el representante del menor entregue al colegio, copia de los documentos oficiales antes mencionados, o en su defecto, una

¹¹ **OFICIO 032-2021-MINEDU/VMGI-DIGC DEL 29 DE OCTUBRE DE 2021. INSTRUCTIVO CON DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA CADA TIPO DE PROCESO DE MATRÍCULA EN EL AÑO ESCOLAR 2022.** 4. Acreditaciones (...) 4.3 En caso de NEE asociadas a discapacidad, se debe presentar copia simple del certificado de discapacidad que se solicita en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) certificadoras de la discapacidad, públicas, privadas o mixtas a nivel nacional. En su defecto, se puede presentar copia simple de la Resolución de Discapacidad o del Carné de discapacidad, debiendo haber sido emitidos por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS). De no contar con esos documentos, se debe presentar copia simple del certificado médico emitido por un establecimiento de salud autorizado, mediante el cual se acredite la discapacidad. De no presentar el certificado correspondiente, puede presentar copia simple del informe psicopedagógico emitido por el SAANEE.
4.4. De no contar con los documentos señalados en los numerales 4.1, 4.2 o 4.3, el/la director/a de la IE o responsable del programa debe ofrecer al joven mayor de 18 años o al representante legal del menor, el modelo de declaración jurada aprobado como Anexo II de la Norma de matrícula, el cual también contiene el compromiso de regularizar esta documentación antes de finalizar el año escolar o periodo promocional. Para continuar con el proceso, se debe presentar la declaración jurada firmada y, una vez obtenido el documento que acredite la identidad y edad y/o la NEE asociada a discapacidad, se debe entregar una copia simple, física o digital, al director/a de la IE o responsable del programa. En todos los casos, el/la director/a de la IE o responsable del programa debe aceptar la declaración jurada y brindar información que ayude a obtener los documentos oficiales que le permitan acreditar sus datos personales o su condición de discapacidad (o riesgo de adquirirla). (...)

declaración jurada que la sustituya, con cargo a presentar el documento oficial antes de la culminación del servicio.

43. Considerando la referencia objetiva antes descrita, en el caso concreto, se aprecia que ambos informes psicológicos del menor CEBC con el diagnóstico de TEA, sin definición uniforme del nivel -alguno de los cuales tuvo conocimiento la institución educativa-, no se encuentran dentro de alguno de los tipos de documentos previstos por el Instructivo de matrícula 2022 -norma que se toma como parámetro objetivo para definir qué se entiende por documento idóneo- como requisito para probar la condición de estudiante con NEE asociadas a discapacidad; sobre todo si, reiteramos, el servicio de nivelación y adaptación estaba orientado a introducir al menor hijo de la denunciante al servicio educativo que se prestaría durante el año escolar 2022.
44. En otras palabras, aun cuando Baby House recibió los informes psicológicos del menor CEBC, lo cierto es que el Instructivo de matrícula 2022, parámetro objetivo tomado como referencia para el servicio de nivelación y adaptación educativa, exige que el documento que pruebe su condición de estudiante con NEE asociadas a discapacidad -autismo sin definición uniforme del nivel, según aparece en los informes psicológicos-, sea un certificado de discapacidad o certificado médico que acredite la discapacidad, resolución de discapacidad o carné emitido por el Conadis, o el informe psicopedagógico emitido por el SAANEE. No obstante, los informes presentados por la señora Cardeña no revisten tal calidad; por lo que, en puridad, no podría decirse que se haya cumplido con entregar a la institución educativa el documento idóneo para probar que el menor presentaba NEE asociadas a discapacidad, y por tanto que se debían seguir las indicaciones remitidas por la denunciante.
45. La remisión de un documento idóneo para probar el diagnóstico o discapacidad es sumamente relevante, tomando en cuenta que, ante su conocimiento, la institución educativa se encuentra obligada a realizar ciertas adaptaciones en función a las NEE del menor; siendo que, para hacerlo, necesita de una referencia contundente, pues las medidas que debe adoptar no son simples o de poca importancia, sino que implican todo un planeamiento integral y tienen una trascendencia fundamental en el desarrollo del estudiante, considerando el marco de educación inclusiva vigente en nuestro país.
46. En este punto, es importante mencionar que, incluso para la denunciante el diagnóstico del menor no habría sido del todo claro; en tanto que, aun cuando al mes de diciembre de 2021 contaba con los informes psicológicos detallados en un párrafo anterior -que coincidían en señalar indicios de autismo-, en su mensaje del 4 de enero de 2022 dirigido a la directora de Baby House -por medio de la aplicación WhatsApp, ver fojas 118 vuelta del expediente- refirió que su hijo tenía “una sospecha de Asperger”, es decir, se expresó sobre la condición de su hijo como una suposición, contrario a lo referido en los

informes, uno de los cuales -el complementario- refiere como diagnóstico TEA aunque sin definir uniformemente el nivel. Esto no hace sino abundar en que, los documentos puestos en conocimiento de la institución educativa no eran idóneos para probar con certeza que el menor estaba diagnosticado con TEA, de tal modo que la proveedora se viera obligado a seguir las recomendaciones indicadas en los informes psicológicos respectivos.

47. Por tanto, la denunciante no podía exigir que adopten las medidas necesarias para la prestación efectiva del servicio educativo “Talleres de nivelación y adaptación de verano”, conforme a las prescripciones señaladas en los informes psicológicos respecto del presunto autismo de su menor hijo de iniciales CEBC; pues no remitió a Baby House un documento idóneo que pruebe fehacientemente la condición del menor, de tal modo que la institución educativa se haya visto obligada a implementar las medidas requeridas para estudiantes con NEE asociadas a discapacidad (autismo).
48. Es importante resaltar que, sobre este extremo, la Comisión realizó un análisis ligero y superficial de la controversia, toda vez que, se limitó a señalar que el mensaje remitido por la denunciante vía WhatsApp en fecha 4 de enero de 2022 era suficiente evidencia de que Baby House había sido informada en más de una oportunidad respecto de la condición del menor CEBC -sospecha de Asperger y características especiales-. De hecho, no evaluó otras pruebas que podían orientar un análisis integral que abarque todos los puntos relevantes del caso; los cuales ya fueron examinados por Sala en párrafos previos, tales como determinar si la condición alegada por la denunciante - TEA nivel 2- había sido probada frente a la institución educativa con documentos fehacientes, conforme a parámetros objetivos extraídos de la normativa vigente.
49. En este punto, es pertinente precisar que, la Sala en reiterados pronunciamientos¹² ha indicado que el análisis de la responsabilidad del proveedor comprende dos (2) momentos: a) El primero, en el cual se tendrá que probar la existencia de un defecto atribuible al proveedor -incluso, por indicios-; en caso contrario recaerá sobre este último la presunción de licitud¹³; y, b) El segundo, referido al supuesto en el cual se prueba la configuración de un defecto atribuible al proveedor, puesto que, en dicha situación, su presunción de licitud será rebatida; y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad.
50. Asimismo, cabe tomar en consideración que un procedimiento administrativo sancionador tiene dos objetivos. Por un lado, permitir a la autoridad comprobar si se ha cometido un ilícito administrativo, a fin de tutelar a los afectados; y,

¹² Ver, por ejemplo, la Resolución 1868-2023/SPC-INDECOPI del 10 de julio de 2023.

¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 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: (...) **Presunción de licitud.** - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

por otro lado, respetar el derecho de defensa y la presunción de licitud del presunto infractor.

51. En ese sentido, no ha quedado probada la presunta deficiencia del servicio educativo -talleres de nivelación y adaptación-, pues en principio no se ha probado que la denunciante haya remitido a la proveedora los documentos idóneos para probar que su menor hijo estaba diagnosticado con TEA, que requerirían ciertas medidas para adaptar el servicio educativo al estudiante con NEE asociadas a discapacidad, siguiendo en ese caso las recomendaciones alcanzadas por la madre de familia; por lo que, no se genera suficiente convicción para determinar la responsabilidad administrativa de la proveedora por vulneración del deber de idoneidad. De este modo, y, bajo lo dispuesto en los párrafos precedentes de este pronunciamiento, corresponderá emitir un pronunciamiento absolutorio a favor de Baby House, conforme al Principio de Presunción de Licitud.
52. Por las razones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Baby House por infracción del artículo 73° del Código; y, en consecuencia, se declara infundada, al no haberse probado que, la proveedora estuviera obligada a brindar medidas especiales y seguir las prescripciones remitidas por la denunciante, para la prestación del servicio educativo “talleres de nivelación y adaptación de verano” -orientado a preparar a los estudiantes para el año escolar 2022- al menor hijo de la consumidora, presuntamente diagnosticado con autismo; toda vez que, los informes psicológicos remitidos por la denunciante no constituían un diagnóstico formal de discapacidad, en los términos de la norma usada como referente objetivo para el caso.
53. De otro lado, en tanto se ha revocado el extremo de la denuncia antes mencionado, declarándolo infundado; se dejan sin efecto los puntos accesorios a tal decisión -medida correctiva, sanción, pago de costos, inscripción en el RIS, disposición de realizar investigaciones a Baby House y remisión de copia de la resolución a la UGEL-.

Sobre la validez de la imputación de cargos y la apelada: congruencia procesal

54. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (TUO de la LPAG) establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es la omisión o defecto de sus requisitos de validez¹⁴, entre los cuales se encuentra el que se

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes: (...) 2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14. (...)



respete el procedimiento regular previsto para su generación¹⁵, esto es, que se respete el Principio del Debido Procedimiento, que garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho¹⁶.

55. En virtud del Principio de Debido Procedimiento, la autoridad administrativa tiene la obligación de motivar las resoluciones y actos administrativos emitidos, exponiendo las razones jurídicas y normativas que justifican la decisión adoptada y pronunciándose sobre los pedidos y alegatos expuestos por las partes a lo largo del procedimiento.
56. De igual manera, el artículo 5°.4 del TUO de la LPAG dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento¹⁷.
57. El Principio de Congruencia se sustenta en el deber de la Administración de emitir un pronunciamiento respecto de todos los planteamientos formulados por los administrados, sea para acogerlos o desestimarlos, de modo tal que mediante la resolución que decida sobre dicha pretensión, la Administración emita íntegramente opinión sobre la petición concreta de los administrados. Así, un objeto o contenido¹⁸ irregular será aquel que es incongruente con las cuestiones planteadas por los administrados. De esto último se deriva la exigencia del deber de congruencia entre lo alegado por las partes y lo resuelto por el juzgador¹⁹.

¹⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.- Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) 5. Procedimiento regular.- Antes de su emisión, el acto debe ser conformed mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.**

¹⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo. 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...)**
1.2. Principio del Debido Procedimiento.- Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

¹⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS Artículo 5°.- Objeto o contenido del acto administrativo. (...) 5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados (...)**

¹⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) Objeto o contenido. - Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.**

¹⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 198°.- Contenido de la resolución. (...)**
198.2 En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

Respecto del extremo referido a la suscripción y entrega a la denunciante del contrato de servicios educativos

58. Según mencionamos en los antecedentes, la señora Cardeña cuestionó, entre otros, que Baby House: no le presentó ni indicó la existencia de algún contrato; no firmó algún contrato con ella, por lo que le sorprendía el documento anexo por la directora en los descargos a su reclamo ante el SAC, con el cual se trató de sorprender al Indecopi; no le brindó información veraz, oportuna, ni completa sobre las características, ventajas y condiciones del servicio a prestar, después de realizar el pago por adelantado, ni le entregó contrato alguno donde estarían previstas las condiciones y otras informaciones sobre el centro educativo.
59. La Comisión declaró fundada la denuncia contra Baby House por la infracción del artículo 74°.1 literal a) del Código, referida a que no cumplió con la suscripción y entrega a la denunciante de un contrato de prestación de servicios educativos, debido al pago de S/ 1 150,00 realizado en fecha 13 de diciembre de 2021; sustentando su pronunciamiento en lo siguiente: i) invirtió la carga de la prueba a la denunciada, por tratarse de un hecho negativo, señalando que correspondía a dicha parte probar que entregó a la señora Cardeña una copia del contrato, o en su defecto, que le haya informado sobre la suscripción o entrega en una fecha determinada; empero, no lo había hecho; ii) A la denuncia se adjuntó la respuesta de Baby House al reclamo presentado por la consumidora ante el SAC, siendo uno de sus anexos una copia del documento titulado "Contrato de prestación de servicios educativos 2022"; pero este no probaba su entrega, pues no tenía firmas ni fecha; y, iii) No se verificó la suscripción del contrato, que debió entregarse a la denunciante el 13 de diciembre de 2021, fecha del pago efectuado.
60. Sobre el particular, Baby House alegó en su recurso de apelación lo siguiente:
- i) Que, se coordinó de manera verbal con la denunciante que la entrega del contrato de servicios sería regularizado y entregado en el mes de febrero, lo cual no se pudo hacer pues dicha señora matriculó anticipadamente al menor en diciembre de 2021, pero solicitó la devolución de la pensión y matrícula el 1 de febrero de 2022, por cambios en el trabajo de su esposo que no les mencionó.
 - ii) Que, la denunciante utilizó la constancia de matrícula -entregada a su exigencia- para cobrar su escolaridad; y a los pocos días adujo que no iba a continuar, pidiendo la devolución total del dinero, a pesar de habersele dado el servicio de nivelación en el mes de enero, deduciéndose su ánimo de perjudicar.
 - iii) Que, nunca se le exigió el pago adelantado del mes de marzo, el cual realizó por propia voluntad; lo cual era normal, pues varios padres hacían lo mismo para evitar gastos posteriores.
61. Ahora bien, no pasa desapercibido para este Colegiado que, tal como se evidencia de los resúmenes consignados en párrafos anteriores, la primera

instancia imputó y emitió pronunciamiento sobre un hecho distinto al estrictamente denunciado en este extremo; toda vez que, de manera incorrecta, estimó que lo cuestionado era la falta de suscripción y entrega del contrato de servicios educativos, pese a que el hecho de no haber recibido dicho contrato fue mencionado por la señora Cardeña como una mera evidencia de que la institución educativa no le entregó información relevante después de pagar S/ 1 150,00 por: el servicio de adaptación del mes de enero, matrícula y pensión del mes de marzo de 2022.

62. En efecto, la consumidora cuestionó que Baby House no le brindó información veraz, oportuna, ni completa sobre las características, ventajas y condiciones del servicio a prestar, después de realizar el pago por adelantado -de S/ 1 150,00, en fecha 13 de diciembre de 2021-, ni le entregó contrato alguno donde estuvieran previstas las condiciones y otras informaciones sobre el centro educativo.
63. Si bien en su denuncia la señora Cardeña mencionó que no firmó ni recibió el contrato adjuntado a los descargos que remitió Baby House ante su Reclamo 00366-2022-SAC-AQP/RC; se aprecia que, esta observación fue realizada a fin de llamar la atención sobre una posible conducta maliciosa de la citada administrada, pues esta habría tratado de sorprender al Indecopi con un documento que no había sido entregado a la consumidora, situación que es ajena a este procedimiento por haberse producido fuera de él.
64. En suma, este Colegiado considera que corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos y la apelada, ya que se imputó y declaró fundado el extremo referido a que Baby House no cumplió con suscribir y entregar a la denunciante un contrato de prestación de servicios educativos; pese a que lo denunciado, al respecto, era la presunta falta de información veraz, oportuna, y completa sobre las características, ventajas y condiciones del servicio a prestarse, después de haber realizado el pago de S/ 1 150,00. En consecuencia, se dejan sin efecto la sanción impuesta -multa de 2,01 UIT-, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y la inscripción de la proveedora en el RIS.
65. Como correlato de lo decidido, carece de objeto pronunciarse sobre los alegatos que Baby House y la señora Villalba expusieron ante esta instancia -apelación y absolución del Proveído 1, respectivamente-, relacionados con este extremo; sin perjuicio de que la Comisión deba considerarlos al emitir su nueva decisión.

Sobre los extremos denunciados y no imputados

66. Tal como se expuso en los antecedentes, la señora Cardeña cuestionó, entre otros, que Baby House se negó a devolverle lo pagado por matrícula y pensión adelantada del mes de marzo de 2022 -ascendente a S/ 750,00-, pese a que no se hizo uso del servicio; considerando que, desde el 1 de febrero de 2022 advirtió que no se usaría el servicio y solicitó la devolución de lo abonado.

Asimismo, en varias partes de su escrito, refirió que debía considerarse la responsabilidad solidaria de la representante legal y directora de la institución educativa, la señora Villalba, por los hechos cometidos en agravio suyo y de su menor hijo.

67. Ahora bien, se observa que, al efectuarse la imputación de cargos a Baby House y la señora Villalba -mediante Resolución 1 del 26 de julio de 2022- y emitirse el pronunciamiento de fondo (mediante Resolución 0141-2023/INDECOPI-AQP), la primera instancia omitió consignar como presuntos hechos infractores y emitir decisión sobre los extremos de la denuncia referidos a que: i) Baby House se negó a devolver a la consumidora lo pagado por matrícula y pensión adelantada del mes de marzo de 2022, pese a que el menor de iniciales CEBC no usó el servicio educativo, debido a su retiro previamente efectuado; y, ii) En atención al artículo 111° del Código, la señora Villalba, en su calidad de representante legal y directora de Baby House, habría participado en las presuntas infracciones cometidas por dicha institución educativa, referidas a: a) la conducta antes precisada, y b) la omisión de brindar información relevante sobre el servicio a prestarse, después de haberse realizado el pago respectivo.
68. Si bien en la Resolución 1 se atribuyeron a la señora Villalba presuntas infracciones del Código, lo cierto es que estas se referían a su posible responsabilidad como proveedora del servicio educativo²⁰, más no a su participación solidaria en dichas conductas como representante de Baby House; tanto así que, la imputación estaba vinculada a los artículos 73° y 74°.1 literal a) de la norma referida, más no al artículo 111° de la misma.
69. En efecto, la responsabilidad administrativa de los representantes legales de los proveedores es distinta a la que tienen estos últimos; toda vez que, mientras los proveedores responden directamente por cualquier infracción del Código -por ejemplo, a los deberes de idoneidad, información, entre otros-, los representantes legales de estos -como un gerente general- sólo tienen responsabilidad administrativa de manera excepcional y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, siempre y cuando actúen con dolo o culpa inexcusable, según dispone el artículo 111° del Código²¹.
70. Cabe precisar que, carece de objeto que la primera instancia emita una imputación de cargos y un pronunciamiento sobre la responsabilidad administrativa solidaria de la señora Villalba por presunta infracción del artículo 111° del Código, en lo referido a que Baby House habría prestado un servicio

²⁰ Extremo declarado improcedente, actualmente consentido al no haber sido apelado por la denunciante.

²¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 111°.- Responsabilidad de los administradores.** Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa. En los casos referidos en el primer párrafo, además de la sanción que, a criterio del Indecopi, corresponde imponer a los infractores, se puede imponer una multa de hasta cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.



educativo de nivelación no idóneo al menor hijo de la denunciante en el mes de enero de 2022. Esto, debido a que, conforme se sustentó en un acápite anterior, se ha declarado infundado ese extremo dirigido contra la citada proveedora.

71. En ese sentido, este Colegiado considera que las citadas Resoluciones 1 y 0141-2023/INDECOPI-AQP adolecen -parcialmente- de un vicio de nulidad, referido al objeto congruente a las pretensiones de los administrados, pues la primera instancia omitió imputar y pronunciarse sobre algunos extremos de la denuncia -dirigidos en contra de Baby House y la señora Villalba, precisados en un párrafo anterior-, vulnerando así el Principio de Congruencia; por lo que así debe declararse.

Disposiciones comunes

72. Cabe precisar que, con este pronunciamiento, no estamos sentando posición a favor de la denunciante sobre los extremos antes mencionados, sino únicamente estamos precisando que, ante la existencia de hechos denunciados y no imputados, se evidencia un vicio que la Comisión debe corregir.
73. Atendiendo a lo desarrollado, se dispone que el órgano de origen, a la mayor brevedad posible, cumpla con efectuar la imputación de cargos correspondiente, y emita un nuevo pronunciamiento, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución. Para tal efecto, deberá esforzarse a fin de evitar incurrir en dilaciones injustificadas, de manera que los administrados que son parte en el presente procedimiento obtengan una decisión sobre el caso en un tiempo razonable, conforme a los Principios del Debido Procedimiento y de Celeridad contemplados en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG²².
74. Finalmente, debido a la nulidad parcial declarada, corresponde efectuar un llamado de atención a la Comisión y a su Secretaría Técnica, exhortándolos a guardar mayor cuidado en el estudio y análisis de los expedientes a su cargo.

Cuestión final

75. Respecto del alegato de Baby House, referido a que la denunciante vulneró la honorabilidad y prestigio de la institución educativa, pues aparte de presentar su denuncia con falsedades, desprestigió por redes sociales su labor; cabe

²²

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo. 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) **1.2. Principio del debido procedimiento.-** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a (...) obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; (...). **1.9. Principio de celeridad.-** Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento. (...)

anotar que, dicha presunta situación es un tema ajeno al procedimiento, por lo que no puede evidenciar algún comportamiento negativo que sustente llamar la atención a la parte denunciante.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 0141-2023/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Vanessa Vilma Cardeña Chirinos en contra de I.E.P. Baby House E.I.R.L., por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse probado que, estuviera obligada a brindar medidas especiales y seguir las prescripciones remitidas por la denunciante, para la prestación del servicio educativo “Talleres de nivelación y adaptación de verano” -orientado a preparar a los estudiantes para el año escolar 2022- al menor hijo de la consumidora, presuntamente diagnosticado con autismo; toda vez que, los informes psicológicos remitidos por la denunciante no constituían un diagnóstico formal de discapacidad, en los términos de la norma usada como referente objetivo para el caso.

Asimismo, se dejan sin efecto los mandatos accesorios al extremo antes mencionado, detallados en la parte considerativa de esta resolución.

SEGUNDO: Declarar la nulidad parcial de las Resoluciones 1 y 0141-2023/INDECOPI-AQP, por vulneración del Principio de Congruencia Procesal; en tanto:

- i) Se imputó y declaró fundado el extremo referido a la infracción del artículo 74°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, consistente en que I.E.P. Baby House E.I.R.L. no cumplió con suscribir y entregar a la denunciante un contrato de prestación de servicios educativos; pese a que lo cuestionado, al respecto, era la presunta falta de información veraz, oportuna, y completa sobre las características, ventajas y condiciones del servicio a prestarse, después de haber realizado el pago de S/ 1 150,00.
- ii) Se omitió imputar y emitir pronunciamiento, respectivamente, sobre:
 - Un extremo de la denuncia interpuesta en contra de I.E.P. Baby House E.I.R.L., referida a la presunta negativa de devolver a la consumidora lo pagado por matrícula y pensión adelantada del mes de marzo de 2022, pese a que el menor de iniciales CEBC no usó el servicio educativo, debido a su retiro previamente efectuado.
 - En atención al artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la responsabilidad administrativa solidaria de la representante legal y directora de I.E.P. Baby House E.I.R.L., la señora Olga Nury Villalba Bernal; quien habría participado en las presuntas infracciones cometidas por dicha institución educativa, referidas a: a) La conducta antes precisada, y b) La omisión de brindar información relevante sobre el servicio a prestarse, según se precisó en el precedente punto i).

En consecuencia, se dejan sin efecto los mandatos accesorios a la conducta declarada fundada. Asimismo, se dispone que la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, a la mayor brevedad posible, cumpla con efectuar la imputación de cargos correspondiente, y emita un nuevo pronunciamiento, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución.

TERCERO: Efectuar un llamado de atención a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa y a su Secretaría Técnica, exhortándolos a guardar mayor cuidado en el estudio y análisis de los expedientes a su cargo.

Con la intervención de los señores vocales *Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y José Abraham Tavera Colugna.*

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente