

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico sobre la Resolución 0109-2024/SPC-
INDECOPI

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

Thalía Jackelin Maquera Platero

ASESOR:

César Augusto Higa Silva

Lima, 2025

Informe de Similitud


Yo, HIGA SILVA, CESAR AUGUSTO, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe Jurídico sobre la Resolución 0109-2024/SPC-INDECOPI", del autor(a) MAQUERA PLATERO, THALIA JACKELIN, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 33%. 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>HIGA SILVA, CESAR AUGUSTO</u>	
<u>DNI: 40101071</u>	Firma:
<u>ORCID:</u> <u>https://orcid.org/0000-0002-9842-2150</u>	 CESAR HIGA SILVA

RESUMEN

El presente informe analiza la Resolución 0109-2024/SPC-INDECOPI, la cual aborda una controversia entre Miriam Illachura y Emely Chávez, representante de la institución “Little Angels” respecto a la prestación del servicio educativo. Se abordan los principios rectores que rigen dicha relación como la buena fe, la transparencia, la idoneidad del servicio, el deber de información y la protección del interés superior del niño, así como los derechos fundamentales del menor en el acceso y continuidad de su educación. Se abordará la prestación de terapias sin autorización de la UGEL, el cobro anticipado de pensiones y el registro tardío del menor en el SIAGIE, los cuales contravienen el Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que se afectan principios fundamentales del derecho del consumidor y del derecho a la educación, al generar una asimetría contractual, abuso de posición de dominio y una afectación al interés superior del niño. Además, se evaluará la negativa a renovar matrícula, inicialmente tipificada como discriminación y luego recalificada como falta de idoneidad. La Sala actúa conforme al principio de legalidad y protege los derechos del consumidor. No obstante, hubo oportunidad de pronunciarse con mayor firmeza sobre un posible acto de discriminación así como de brindar una respuesta limitada ante fallas informativas relevantes. La decisión muestra la necesidad de una regulación más estricta en la supervisión de servicios educativos privados.

Palabras clave

Idoneidad, Servicio educativo, Cobro anticipado, Registro SIAGIE, Derecho a la educación

ABSTRACT

This report analyzes Resolution 0109-2024/SPC-INDECOPI, which addresses a dispute between Miriam Illachura and Emely Chávez, representative of the “Little Angels” institution, regarding the provision of educational services. The analysis focuses on the guiding principles governing this consumer relationship, such as good faith, transparency, service suitability, the duty to inform, and the protection of the best interests of the child, as well as the fundamental rights of minors to access and continue their education. Key issues examined include the provision of therapy services without UGEL authorization, the early collection of school fees, and the delayed registration of the minor in the SIAGIE system—practices that contravene the Consumer Protection and Defense Code by undermining fundamental consumer rights and the right to education, creating contractual asymmetry, abuse of dominant position, and an infringement of the child’s best interests. The report also assesses the unjustified refusal to renew enrollment, initially classified as discrimination and later reclassified as lack of service suitability. While the Commission acted in accordance with the principle of legality and protected consumer rights, it missed an opportunity to more firmly address potential discriminatory conduct and provided a limited response to serious informational shortcomings. The decision underscores the need for stricter regulatory oversight of private educational service providers.

Keywords

Suitability, Educational service, Advance payment, SIAGIE registration, Right to education

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	4
1.1 Justificación de la elección de la resolución	4
II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES	6
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	11
3.1 Problema principal	11
3.2 Problemas secundarios	11
3.3 Problemas complementarios	12
IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A	13
4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios	13
V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	14
VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	31
BIBLIOGRAFÍA	32

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación de la elección de la resolución

Elegí esta resolución porque representa un caso en el que se intersectan temas como el derecho administrativo sancionador, la protección al consumidor y el derecho a la educación de menores. Así, me pareció relevante porque demuestra cómo una actuación administrativa puede afectar derechos fundamentales, y cómo el análisis jurídico debe considerar no solo normas específicas, sino también principios constitucionales como el interés superior del niño. En este caso específico, se analiza una infracción en el marco del derecho educativo privado, lo que permite ver cómo INDECOPI protege los derechos de los consumidores en sectores sensibles como la educación así como este actúa no solo como ente sancionador, sino también como garante de derechos fundamentales, lo que refleja su rol multifacético.

El expediente seleccionado plantea una serie de cuestiones jurídicas complejas que exigen una interpretación articulada de distintos regímenes normativos. En este caso, se trata de un procedimiento sancionador contra una institución educativa privada por una serie de infracciones al régimen de protección del consumidor, en el marco de la prestación de servicios educativos a menores de edad. De esta manera, la resolución permite desarrollar un análisis que abarca el derecho administrativo sancionador y el derecho del consumidor, así como también aspectos vinculados al derecho educativo y a la protección de derechos fundamentales de la niñez.

A lo largo del procedimiento se analizan y sancionan diversas infracciones, como el cobro de tarifas no informadas ni aprobadas por la autoridad sectorial, la prestación de servicios complementarios sin autorización, la omisión en el registro del menor en el sistema SIAGIE y la falta de entrega del contrato de servicios educativos. Así, cada una de estas infracciones requiere una tipificación autónoma y la verificación de supuestos normativos distintos, lo cual implica una aplicación adecuada de los principios de legalidad y tipicidad en el ámbito sancionador.

Asimismo, el caso exige una interpretación sistemática de normas de diferente naturaleza, ya que no solo se aplica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, como normativa general, sino también disposiciones sectoriales del Ministerio de Educación, vinculadas a la regulación de los servicios educativos y a los requisitos para la prestación de actividades complementarias. Por ello, esta concurrencia normativa demanda un análisis jerárquico de los distintos cuerpos legales involucrados.

Otro aspecto jurídicamente relevante de esta resolución es la existencia de una declaratoria de nulidad parcial de una de las infracciones originalmente imputadas. Así, se deja sin efecto la imputación por condicionamiento de matrícula, por no haberse acreditado que la institución educativa condicionó el acceso del menor al pago previo de cuotas.

Posteriormente, esta corrección dentro del procedimiento administrativo demuestra el ejercicio de control interno sobre los actos administrativos y resalta la importancia del respeto al debido procedimiento y al principio de legalidad, lo cual es esencial en cualquier procedimiento sancionador.

Además, se aborda cuestiones de relevancia constitucional y de derechos fundamentales. La omisión de registrar al menor en el sistema SIAGIE y la prestación de servicios sin autorización afectan directamente el derecho a la educación, reconocido como derecho fundamental tanto a nivel nacional como internacional.

Desde otro aspecto relevante, al estar involucrado un menor de edad, adquiere especial importancia el principio del interés superior del niño, dada la condición de Trastorno del Espectro Autista (TEA) del menor, que debe guiar toda decisión que lo afecte. Este enfoque eleva la discusión desde una perspectiva puramente infraccional hacia una dimensión de protección de derechos fundamentales.

En este sentido, el hecho de que la resolución imponga responsabilidad administrativa a la representante legal de la institución educativa nos obliga a reflexionar sobre la atribución de responsabilidad en el ámbito del derecho administrativo sancionador, particularmente en casos donde la persona natural responde por las acciones de una persona jurídica.

En suma, la resolución elegida es jurídicamente compleja por la multiplicidad de conductas infractoras, la necesidad de interpretación sistemática de normas generales y sectoriales, la tutela de derechos fundamentales y la aplicación de principios del derecho sancionador.

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

En septiembre de 2021, la señora Miriam Elizabeth Illachura Chura inscribió a su menor hijo en la cuna jardín “Little Angels”, con la finalidad de brindarle educación inicial, incluyendo el acceso a terapias complementarias debido a necesidades especiales. Así, según la denunciada, desde el inicio el servicio ofrecido comprendía tanto educación preescolar como terapias de lenguaje y ocupacionales. Sin embargo, a pesar de que el menor fue inscrito desde septiembre, este fue registrado en el sistema SIAGIE recién el 25 de noviembre de 2021, hecho que afectó la validación de la trayectoria académica del menor.

Durante la prestación del servicio, se produjeron varios hechos que evidenciaron una deficiente calidad del mismo, lo cual tuvo como efecto que el 11 de enero de 2022, la señora Miriam Elizabeth Illachura Chura (en adelante, la denunciante) denunció ante el INDECOPI a la señora Emely María Chávez Gallegos (en adelante, la denunciada), representante de la cuna jardín privada “Little Angels”, por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) vinculadas a la prestación del servicio de educación a su menor hijo ante Indecopi..

El 22 de noviembre de 2021, se impidió el ingreso del menor al plantel porque había llegado tarde, a pesar de que ello se debió a una atención médica justificada. Posteriormente, el 14 de diciembre de 2021, nuevamente se negó su ingreso, y finalmente, este hecho se agravó porque no se le permitió renovar su matrícula para el siguiente año, enero de 2022, sin brindar razones razonables ni objetivas. Así, esta negativa fue considerada como trato discriminatorio e irracional, al no existir una justificación válida, conforme lo determinó la Resolución N.º 0245-2022/INDECOPI-TAC.

Durante ese período, la institución educativa cobró por servicios de terapias ocupacionales y de lenguaje, sin contar con autorización de la UGEL correspondiente, lo cual constituye una prestación informal de servicios especializados. Además, se le entregó a la madre un reglamento interno que no correspondía a la cuna jardín "Little Angels", sino a otra institución, generando confusión e incertidumbre sobre las reglas de funcionamiento del centro educativo. También, se detectó el cobro adelantado de pensión correspondiente a setiembre de 2021.

Frente a estos hechos, la señora Illachura denunció a la señora Chávez por presuntas infracciones de la Ley N° 29571 ante Indecopi y el procedimiento se inició formalmente el 9 de febrero de 2022 con un requerimiento de aclaración, mediante Resolución 1, el cual fue respondido por la denunciante el 17 de febrero de 2022, adjuntando pruebas relevantes.

En consecuencia, Indecopi admitió la denuncia a trámite el 3 de marzo de 2022, se emitió la Resolución 2, formulándose cargos por infracción a los artículos 38°, 56°, 73° y 74° del Código. La denunciada, señora Chávez, se apersonó al procedimiento el 25 de marzo y presentó sus descargos el 6 de abril de 2022. Luego, el 19 de mayo, la denunciante formuló observaciones a los argumentos de defensa.

Así, en el transcurso del procedimiento, el 5 de agosto de 2022, la Comisión solicitó a la denunciada información adicional sobre la prestación de terapias, la cual fue atendida por la denunciada entre el 22 y el 25 de agosto. Con base en esa información, el 13 de septiembre de 2022, se emitió una nueva Resolución 1, ampliando las imputaciones para incluir específicamente la prestación no autorizada de servicios terapéuticos.

La señora Chávez presentó nuevos descargos el 4 y 17 de octubre de 2022, los cuales fueron respondidos por la señora Illachura el 2 de noviembre. Posteriormente, el 18 de noviembre de 2022, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción (IFI), otorgando un plazo de cinco días para presentar observaciones. La denunciada cumplió con presentar observaciones el 25 y subsanar el 29 de noviembre.

De esta manera, el 28 de noviembre de 2022, mediante Resolución N° 0245-2022/INDECOPI-TAC, la Comisión resolvió el procedimiento y se declaró fundada en parte la denuncia respecto de las infracciones como la inscripción tardía del menor en el SIAGIE, la entrega de un reglamento ajeno, la prestación de terapias sin autorización de la UGEL, el cobro adelantado de pensiones y la negativa injustificada de renovar matrícula, considerándose este último como un trato discriminatorio e irracional mientras que otros extremos de la denuncia fueron declarados infundados o archivados por falta de elementos probatorios suficientes.

Ahora bien, los servicios comprometidos por la cuna jardín “Little Angels”, consistían en brindar educación inicial a menores de edad, incluyendo a niños con necesidades educativas especiales, así como la prestación de terapias ocupacionales y de lenguaje, los cuales fueron ofrecidos como parte integral del programa educativo al momento en que la denunciante inscribió a su hijo en septiembre de 2021. No obstante, se incumplió con obligaciones contractuales al prestar servicios terapéuticos sin autorización, cobrar pensiones por adelantado, inscribir tardíamente al menor en el SIAGIE, entregar documentación ajena a la entidad y denegar la matrícula para el año siguiente sin justificación.

El primer supuesto incumplimiento por parte de la institución educativa fue la prestación de terapias sin contar con autorización de la UGEL, lo cual infringe el artículo 56° del Código, que exige a los proveedores contar con las autorizaciones necesarias para ofrecer determinados servicios. De esta manera, la Sala verificó que la denunciada no acreditó que contara con autorización de la UGEL para brindar terapias especializadas.

Segundo, hubo un cobro adelantado de la pensión escolar correspondiente a septiembre de 2021, lo cual vulnera el artículo 73° del Código, ya que este artículo establece que los colegios no deben exigir pagos adelantados por servicios educativos. La infracción se corroboró con la presentación de un comprobante de pago del 06 de setiembre de 2021 (fundamento 78 de la resolución).

Tercero, la institución incurrió en una grave omisión al inscribir al menor en el SIAGIE recién el 25 de noviembre de 2021, a pesar de que había sido matriculado en septiembre del mismo año. Ello representa una infracción al artículo 74° del Código, ya que implica la falta de registro oficial del alumno, lo cual afecta sus derechos a la identidad y continuidad educativa. Esta situación se acreditó mediante la constancia de matrícula emitida por la UGEL Tacna, con fecha 25 de noviembre de 2021, aportada por la propia denunciada (fundamento 47 de la resolución).

Cuarto, otro punto relevante fue la entrega de un reglamento interno ajeno a la institución educativa, lo cual constituye una falta de información relevante al consumidor, contraviniendo el artículo 38° del Código. La denunciante señaló que el reglamento que se le entregó tenía como nombre “Institución Educativa Inicial Particular 'Little Angels' – Yanahuara”, ubicada en Arequipa, mientras que el centro al que asistía su hijo estaba en Tacna. Esta confusión se documentó con una copia del reglamento adjuntada al expediente, que no coincidía con la denominación ni dirección de la denunciada (fundamento 59).

Por último, la negativa injustificada de renovar la matrícula del menor para el año 2022 es señalado como otro incumplimiento, ya que no se ofreció razón objetiva para esa decisión. Si bien la Comisión la calificó inicialmente como una vulneración a los artículos 38°.1 y 38°.3 del Código, la Sala precisó que tal conducta debía evaluarse bajo el artículo 73°, por afectar la continuidad educativa.

Por su parte, la Sra. Chávez Gallego, en su calidad de denunciada, negó haber incurrido en alguna infracción argumentando que los cobros se efectuaron conforme a lo pactado, que la denegatoria de matrícula fue válida por criterios institucionales, y que los servicios brindados se realizaron con base en buena fe y dentro del marco legal.

En primera instancia, la Comisión de Protección al Consumidor emitió la Resolución N.º 2, en la cual declaró fundadas parcialmente las denuncias formuladas por la Sra. Illachura. Así, en dicha resolución, se concluyó que se

había cometido infracción al artículo 73° del Código, al haberse cobrado de manera anticipada la pensión del mes de septiembre de 2021.

Asimismo, se estableció que los servicios de terapia ocupacional y de lenguaje ofrecidos por la institución educativa no contaban con autorización de la UGEL, configurando una infracción adicional. Por estos hechos, se impuso a la denunciada la medida correctiva de devolución de montos por servicios no autorizados, el reembolso de la pensión cobrada indebidamente, la inscripción de la infractora en el Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) del INDECOPI, así como el pago de costas y costos del procedimiento.

Posteriormente, se presentó apelación de la sentencia de primera instancia, ya que la Sra. Chávez interpuso este recurso la Resolución N.º 2 de la Comisión. En su escrito de apelación, cuestionó la interpretación efectuada por la Comisión respecto a la configuración de infracciones. Sostuvo que no existía un cobro anticipado de pensiones, ya que los pagos realizados por la denunciante respondían a un cronograma previamente acordado. Asimismo, argumentó que la negativa a renovar la matrícula no podía ser calificada como infracción al derecho de información ni constituía un abuso, y que la prestación de servicios terapéuticos fue autorizada implícitamente por los padres del menor.

Además, señaló que la medida de inscripción en el RIS carecía de fundamento técnico y jurídico. Ante ello, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI admitió la apelación interpuesta, dando trámite al procedimiento de revisión. En su fundamentación, la apelante reiteró sus agravios respecto a la supuesta inexistencia del cobro anticipado, indicando que los pagos no vulneraron los derechos del consumidor. También insistió en que la negativa de matrícula se dio por criterios académicos y no por represalia o arbitrariedad. Cuestionó la tipificación de las terapias como servicios no autorizados y calificó como desproporcionada la orden de inscripción en el RIS, dado que ello afectaría su imagen profesional.

Así, la parte denunciante presentó su escrito de descargos ante la Sala, rechazando cada uno de los agravios planteados por la parte apelante. Sostuvo

que el cobro anticipado está debidamente acreditado con comprobantes de pago y que no hubo consentimiento válido sobre la prestación de servicios terapéuticos, cuya ejecución sin autorización constituye una infracción grave. Reiteró que la negativa a renovar la matrícula fue injustificada y que la afectación al derecho a la educación del menor fue real y concreta. En cuanto al RIS, subrayó que su inscripción no era una sanción adicional sino una consecuencia legal automática derivada de la resolución sancionadora.

La Sala Especializada del INDECOPI resolvió mediante la Resolución N.º 0245-2022/INDECOPI-TAC, emitiendo un fallo mixto. Confirmó la existencia de infracciones vinculadas al cobro anticipado de pensiones, la prestación de servicios sin autorización de la UGEL y el registro tardío en el SIAGIE, ratificando las medidas correctivas correspondientes. Sin embargo, revocó la sanción vinculada a la negativa de matrícula, señalando que debía haberse evaluado bajo el artículo 73º y no el artículo 38º del Código. En consecuencia, ordenó la devolución de los pagos realizados por servicios sin autorización y ratificó la sanción de amonestación, la inscripción en el RIS y el pago de costas y costos procesales.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

3.1 Problema principal

1. ¿Constituyen la exigencia del pago anticipado de pensiones y la oferta de servicios no autorizados por la UGEL una infracción al deber de idoneidad en la prestación del servicio educativo por vulnerar el artículo 73º del Código?
2. ¿La omisión del registro del menor en el SIAGIE por parte de la institución educativa vulnera la protección del interés superior del niño?

3.2 Problemas secundarios

1. ¿Cuáles eran las obligaciones concretas asumidas por la institución educativa conforme al contrato de prestación de servicios?
2. ¿La falta de autorización de UGEL para los servicios de terapia ocupacional y de lenguaje implica una oferta contraria al deber de legalidad y al principio de idoneidad del servicio?
3. ¿El incumplimiento de obligaciones administrativas como el registro en el SIAGIE y la negativa a renovar la matrícula vulnera el principio de continuidad educativa y el interés superior del niño?
4. ¿Puede considerarse discriminatoria la negativa a renovar la matrícula del estudiante cuando no se basa en criterios pedagógicos o reglamentarios objetivos?
5. ¿El incumplimiento de las condiciones mínimas de idoneidad en el servicio educativo configura una infracción a los derechos de los consumidores (artículo 73 del CPDC)?

3.3 Problemas complementarios

1. ¿Cuáles son las consecuencias que se derivan del incumplimiento del deber de idoneidad en la prestación de servicios educativos privados, según la normativa de protección al consumidor?
2. ¿Cómo se manifiesta la competencia de INDECOPI en la fiscalización del cumplimiento de los derechos del consumidor en servicios educativos privados?
3. ¿Existe una falta de supervisión efectiva por parte de la autoridad educativa (UGEL) respecto a las instituciones que ofrecen servicios complementarios?
4. ¿En qué medida la asimetría informativa entre padres de familia e instituciones educativas afecta el ejercicio efectivo de los derechos de los consumidores en el sector educativo?

IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A

4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

Considero que sí se configura una práctica abusiva en el marco de la prestación de servicios educativos privados tanto al deber de idoneidad como al deber de información, establecidos en el CPD. Respecto al primero, este se vulnera cuando una institución educativa privada exige el pago anticipado de pensiones, ofrece servicios no autorizados por la autoridad competente y omite registrar al menor en el SIAGIE, ya que cada uno de estos actos atenta contra los derechos básicos del consumidor, especialmente en el marco educativo, donde se espera que el servicio ofrecido no solo cumpla con las condiciones publicitadas, sino que además sea acorde a las normas legales y educativas.

Además, creo que la negativa injustificada de matrícula por parte de la institución educativa privada sí vulnera el derecho a la educación y el principio del interés superior del niño, particularmente cuando se toma en cuenta que se ofrecieron servicios sin reconocimiento oficial y que el registro del alumno en el SIAGIE se hizo de forma tardía, lo cual no solo afectan el acceso y la continuidad del servicio educativo, sino que impactan de manera directa en el desarrollo personal y académico del menor. Así, en un ámbito donde debe prevalecer la protección integral del niño y su derecho a recibir educación oportuna y de calidad, dichas actuaciones son reprochables desde el punto de vista jurídico.

Además, el cobro adelantado de pensiones escolares como condición para la matrícula del menor sí vulnera el artículo 73° del Código, el cual prohíbe expresamente exigir pagos anticipados como condición para la prestación del servicio, especialmente en el ámbito educativo donde rige una relación de consumo basada en la buena fe. Esta exigencia desnaturaliza el equilibrio de la relación contractual y coloca al consumidor en una situación de desventaja.

Respecto al deber de información, este resulta vulnerado por el ofrecimiento y cobro de terapias ocupacional y de lenguaje sin contar con autorización de la UGEL, lo cual afecta gravemente el derecho del consumidor a recibir información veraz, suficiente y a un servicio idóneo. Esta falta de autorización es un aspecto

crucial, ya que la Sala confirmó que la proveedora no contaba con ella, fundamentándose en el Oficio N° 456-2022-AGP-D-UGEL.T-DRET/GOB.REG.TACNA. De ahí que la ausencia de autorización oficial compromete la calidad y legalidad del servicio brindado, y priva a los padres de contar con la seguridad de que las terapias son efectivas, necesarias o supervisadas, lo cual configura una infracción al deber de idoneidad previsto en el Código.

En cuanto a la negativa a renovar la matrícula del estudiante por motivos económicos puede ser considerada arbitraria o incluso discriminatoria, especialmente si no existen incumplimientos formales del contrato. Creo que ello vulnera el principio de continuidad del servicio educativo y contraviene el interés superior del niño al interrumpirse su desarrollo académico y emocional sin una justificación pedagógica o administrativa válida. Si bien la Sala no la calificó como discriminatoria en el artículo 38°, sí la recondujo a una infracción del artículo 73° del Código (deber de idoneidad), lo que refuerza que cualquier decisión sobre la continuidad del menor debe ajustarse a la normativa sectorial y no a motivos injustificados.

Finalmente, el incumplimiento de la obligación de registrar al menor en el SIAGIE constituye una afectación al derecho a la identidad académica y a la validez de su trayectoria educativa. Así, la omisión del registro impide el reconocimiento oficial de los estudios cursados, lo que puede generar consecuencias graves para el niño, como la imposibilidad de continuar estudios en otras instituciones o el retraso en su desarrollo académico.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

5.1. Principios rectores en la relación de consumo educativa

La relación de consumo en el ámbito educativo, como cualquier otra, se rige por principios fundamentales que buscan equilibrar la posición entre el proveedor y el consumidor. En este caso, la institución educativa y la madre del menor interactúan bajo el amparo de estos principios, siendo la buena fe y la idoneidad aspectos cruciales.

1.1. La buena fe en la relación de consumo

El principio de buena fe es un pilar esencial en toda relación jurídica, y en el ámbito de consumo adquiere una relevancia particular debido a la asimetría informativa y de poder que suele existir entre el proveedor y el consumidor.

De acuerdo con el numeral 5 del artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, una relación de consumo se configura cuando un consumidor adquiere un bien o contrata un servicio de un proveedor, mediando para ello una contraprestación económica. Asimismo, nuestra legislación establece que todas las relaciones entre proveedores y consumidores deben regirse por los principios de buena fe, veracidad, lealtad y equilibrio.

Artículo 74.- Derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos

74.1 Atendiendo a la especialidad de los productos y servicios educativos, el consumidor tiene derecho esencialmente a lo siguiente: a. Que se le brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto o servicio.

Con ello, vemos que, por un lado, la institución debió actuar de manera honesta, clara y transparente, brindando información veraz y completa sobre los bienes o servicios ofrecidos, sin aprovecharse de su posición o del desconocimiento del consumidor. Por otro lado, el consumidor, es decir, los padres de familia, también deben actuar con buena fe, cumpliendo con sus obligaciones y comportándose de forma leal en la relación contractual. De esta manera, la buena fe se reconoce como un principio rector que garantiza el respeto mutuo y la equidad en la relación de consumo, protegiendo especialmente al consumidor por ser la parte más vulnerable.

1.1.1 Relevancia del principio de buena fe en servicios educativos.

En los servicios educativos, los padres de familia al matricular a sus hijos, depositan una confianza considerable en la institución para que brinde un servicio de calidad y cumpla con las normativas vigentes teniendo la expectativa de que la institución actuará con diligencia y en el mejor interés del estudiante.

Sin embargo, una desviación de esta expectativa, como la falta de autorizaciones o el incumplimiento de procedimientos, puede considerarse una transgresión de la buena fe.

El principio de buena fe (V.5 del Código) exige que la relación de consumo se desarrolle con honestidad y lealtad recíproca. Así, actúa como una guía de conducta que exige a las partes actuar con cooperación y confianza, no solo en el contrato de consumo, sino en toda la actividad comercial, ya que implica abstenerse de dañar al otro, corregir errores, evitar omisiones engañosas y colaborar para satisfacer las expectativas mutuas. En este caso, en el ámbito de los servicios educativos privados, este principio es relevante y la confianza bilateral es fundamental, ya que el consumidor, es decir, los padres de familia, confían en que el proveedor, o sea, el colegio actuará con transparencia, cumplirán con los compromisos asumidos y evitará generar incertidumbre injustificada en relación con la continuidad del servicio educativo.

La buena fe, entendida como un deber de conducta honesta, leal y colaborativa, impone al proveedor la obligación de actuar con corrección y previsibilidad, especialmente cuando se trata de decisiones que afectan el derecho a la educación del menor. Así, el principio de buena fe, al igual que los deberes de transparencia, corrección y lealtad, no son meros principios éticos, sino mandatos jurídicos exigibles en el marco de las relaciones de consumo reguladas por el CPDC.

El incumplimiento de estos deberes en el contexto de los servicios educativos puede derivar en actos de abuso de posición de dominio, trato discriminatorio, y afectación al derecho a recibir un servicio idóneo y continuo, protegido expresamente en el artículo 18 del CPDC. Si bien el Tribunal terminó evaluando los hechos desde la perspectiva del cobro indebido (art. 73 CPDC), el análisis inicial subraya que la buena fe en la relación educativa es determinante para la confianza del consumidor y el adecuado funcionamiento del sistema privado de enseñanza.

1.1.2. Obligación del proveedor de actuar con corrección y transparencia.

Conforme con los artículos 2 y 19 del CPDC, los proveedores están obligados a ofrecer información veraz, oportuna, suficiente y accesible. La transparencia implica que las condiciones bajo las cuales se renueva o no una matrícula deben estar claramente establecidas y ser debidamente comunicadas con la anticipación razonable a quienes son los titulares servicios, mayoritariamente a los padres de familia. Asimismo, el principio de corrección (artículo V.4 del CPDC) exige que las decisiones del proveedor estén fundadas en causas objetivas, comunicadas oportunamente, y no respondan a criterios arbitrarios ni discriminatorios. En el sector educativo, se refiere a la necesidad de contar con protocolos claros para situaciones como la no renovación de matrícula, y en respetar las expectativas legítimas que se generan durante la relación contractual con los padres que es la continuidad del estudio de sus menores hijos.

En la resolución, se observó que la institución educativa no renovó la matrícula del menor sin una justificación objetiva ni una comunicación previa a los padres de familia, lo cual contraviene los estándares mínimos exigibles por la buena fe. El colegio no informó adecuadamente sobre los motivos de su decisión ni otorgó a los padres un canal para ejercer su derecho a reclamo o aclaración. Esta falta de transparencia y corrección no solo afectó la estabilidad del menor en su proceso educativo, sino que generó una asimetría que colocó a los consumidores en una situación de indefensión frente al proveedor, en contravención con el artículo 38 del CPDC, que prohíbe el trato discriminatorio o arbitrario por parte de los proveedores. Esta asimetría es particularmente crítica para padres de niños con necesidades educativas especiales, como el TEA, quienes dependen vitalmente de la información precisa sobre la capacidad y habilitaciones de la institución para atender las necesidades específicas de sus hijos.

Además, se denunció que se impidió injustificadamente la matrícula del menor para el año escolar 2022, afectando la continuidad educativa del mismo. Así, el derecho a la educación es un derecho fundamental (artículo 13° de la Constitución) y su garantía no puede estar supeditada arbitrariamente a decisiones del proveedor del servicio educativo. Por ello, la negativa injustificada de matrícula, cuando el menor ha estado matriculado, es un acto de

discriminación indirecta, una afectación a la continuidad educativa y una vulneración de la Convención sobre los Derechos del Niño (art. 28 y 29).

Desde el enfoque del CPDC, la acción de la parte denunciada afecta la idoneidad del servicio y el principio de buena fe contractual, ya que se genera una expectativa legítima de continuidad del vínculo educativo si no existen causas objetivas y razonables para la no matrícula.

1.2. Garantías y obligaciones contractuales en la prestación del servicio educativo

La prestación del servicio educativo está sujeta a garantías y obligaciones que van más allá de lo meramente contractual, lo cual contribuye a la idoneidad del servicio.

1.2.1 Responsabilidad por falta de la idoneidad y calidad del servicio educativo.

En el marco de un servicio educativo, el artículo 104° del CPDC es relevante, ya que los consumidores (padres de familia y alumnos) esperan que el jardín brinde una educación que cumpla con los estándares ofrecidos en el contrato, la publicidad o el reglamento interno del centro educativo. La idoneidad, en este contexto, no se limita al contenido académico, sino que también comprende aspectos organizativos, comunicacionales y administrativos, como la debida gestión del proceso de matrícula.

El artículo 104° del CPDC.- “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.

En el caso, se verificó que el colegio emitió un cobro anticipado no sustentado en el contrato educativo ni en los documentos que rigen la relación con los padres de familia. Esta conducta no solo afectó la transparencia contractual, sino que evidenció una prestación del servicio no idónea, al alterar de manera arbitraria las condiciones pactadas.

En cuanto a la idoneidad del servicio educativo debe analizarse desde una doble perspectiva. Por un lado, formal, lo cual implica el cumplimiento de lo ofrecido en el contrato, reglamento, circulares y demás instrumentos informativos entregados al consumidor. Por otro lado, sustantivo, el que evalúa si el servicio cumple con las expectativas legítimas generadas, en especial cuando se trata de renovaciones de matrícula, pagos adicionales y cumplimiento del plan curricular.

En el caso bajo análisis, la institución educativa impuso un cobro anticipado de la pensión escolar, exigencia la cual carecía de respaldo contractual y fue considerada una afectación a la idoneidad del servicio, dado que se desnaturalizó el vínculo educativo para convertirlo en una condición económica abusiva, lo que vulnera el derecho del consumidor a recibir un servicio de calidad, idóneo y sin condiciones ocultas o arbitrarias (art. 18° y 19° del CPDC).

También, se cuestionó el hecho de que la institución haya brindado servicios de terapia ocupacional y de lenguaje sin contar con la autorización expresa de la UGEL, lo cual constituye una grave infracción.

Artículo 20°. – (..) 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 (...).

Según este artículo, la actuación de la institución educativa al brindar terapias sin autorización configura una infracción administrativa, ya 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)” (Fundamento 43 la RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI). Este pronunciamiento enfatiza que el cumplimiento de la normativa sectorial no es optativo, sino un componente esencial de la idoneidad del servicio, y que la omisión de tales requisitos, como es el caso de la falta de autorización por parte de la UGEL, constituye una infracción que afecta directamente los derechos del consumidor.

Con relación a la garantía legal, hay un marco normativo, es decir, puede ser una característica que determinado producto debe poseer obligatoriamente y contra el cual no debe existir pacto alguno. En el caso, se ha vulnerado esta garantía porque la prestación de servicios como terapia de lenguaje u ocupacional requiere autorización expresa de la autoridad educativa (UGEL) conforme a las normas del Ministerio de Educación, la cual constituye una condición legal imprescindible para que tales servicios puedan ofrecerse legítimamente dentro del ámbito educativo. Por tanto, la institución educativa, al ofrecer estas terapias sin contar con la autorización respectiva, ha vulnerado una garantía legal, lo cual afecta directamente la idoneidad del servicio educativo brindado, ya que pone en riesgo el desarrollo integral del menor al exponerlo a intervenciones que no están debidamente reguladas ni supervisadas.

Artículo 2º.- Información relevante. 2.1. El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

Conforme con el artículo 2.1 del CPDC, Little Angels tenía el deber de brindar toda la información relevante que permita a los padres tomar decisiones adecuadas respecto al servicio educativo que contratan. Por ello, esta falta de autorización no solo afecta la legalidad del servicio prestado, sino también la seguridad y confianza de los padres quienes presumen que los servicios brindados por una institución educativa cumplen con todos los requisitos normativos exigidos por ley.

Según Espinoza, “el proveedor es el principal comprometido con la alta calidad del bien, (producto) y del servicio, asimismo se entiende que la necesidad de idoneidad radica en la responsabilidad del proveedor al brindar la calidad ofrecida y lo que el consumidor adquiere debe corresponder a un producto de alta calidad” (2004). Por ello, considero que la conducta del colegio vulnera el principio de idoneidad del servicio.

1.2.2. Exoneración por causas objetivas

El que brinda el servicio educativo puede exonerarse de responsabilidad cuando demuestre la existencia de causas objetivas que impidan la prestación adecuada del servicio, tales como el caso fortuito o fuerza mayor, conforme lo reconoce el art. 1315 del Código Civil y por remisión implícita en el CPDC.

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor.

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.

Sin embargo, estas causas deben estar debidamente acreditadas, ser imprevisibles e irresistibles, y no deben obedecer a decisiones internas del proveedor. En el caso, el colegio no logró demostrar que la no renovación de la matrícula ni el cobro impuesto se originaron por una situación objetiva o extraordinaria. Al contrario, la decisión fue unilateral y vinculada a una exigencia económica no prevista ni autorizada previamente. Por tanto, no se configuró una causal válida de exoneración de responsabilidad, lo que ratifica el incumplimiento de los deberes contractuales asumidos frente al consumidor.

II. Falta de idoneidad en la prestación del servicio educativo

El deber de idoneidad, establecido en el artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, exige que los proveedores de servicios educativos consideren los lineamientos generales del proceso educativo y aseguren la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia. Así, la idoneidad

se entiende como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función de lo ofrecido, la publicidad, la información transmitida y las condiciones de la transacción.

2.1. Registro tardío en el SIAGIE

El Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) es una herramienta fundamental para el proceso educativo en Perú, garantizando la matrícula y continuidad de los estudiantes en el sistema.

2.1.1 El registro en el SIAGIE como componente esencial del servicio educativo

La prestación del servicio educativo no se agota en la enseñanza impartida dentro del aula; también incluye el cumplimiento de todas las gestiones administrativas necesarias para que ese servicio tenga validez formal ante el Estado, como lo es el registro oportuno de los alumnos en el SIAGIE. La Norma sobre Matrícula Escolar (Resolución Ministerial N° 447-2020-MINEDU) y el Instructivo del Proceso de Matrícula 2021 en la Educación Básica (Oficio Múltiple 00034-2020-MINEDU/VMGI-DIGC) establecen plazos claros para este procedimiento. Este registro es un requisito imprescindible para que el estudiante obtenga constancia oficial de sus estudios, pueda matricularse en niveles posteriores, y no se vea afectado en su trayectoria educativa.

El jardín omitió registrar al menor en el SIAGIE durante el período correspondiente, pese a los reiterados pedidos de los padres, lo cual generó una afectación directa al derecho del menor a una educación continua y reconocida oficialmente, previsto en el artículo 2, literal b, del Reglamento de la Ley General de Educación, donde se establece que el alumno tiene derecho a una educación permanente, oportuna y de calidad.

La resolución señala que el registro en el SIAGIE debe realizarse en un plazo de siete días hábiles desde la asignación de la vacante. El incumplimiento de este plazo, probado con el registro del menor el 25 de noviembre de 2021, a pesar de que el proceso de matrícula excepcional se habría completado en setiembre de 2021, evidenció la inidoneidad del servicio. Por ello, considero que la ausencia

de este registro impidió la validación del año escolar, lo que configura una vulneración clara a dicho derecho.

Desde el Código de Protección y Defensa del Consumidor (CPDC), esta omisión infringe el principio de idoneidad previsto en el artículo 18, entendido como el deber del proveedor de brindar un servicio que cumpla con las condiciones ofrecidas, razonablemente esperadas y legalmente exigibles. En este caso, el servicio ofrecido fue un año escolar completo, que debía incluir no solo la enseñanza, sino también la formalización de esa enseñanza ante el sistema educativo nacional. Así, el registro tardío resulta en un incumplimiento sustancial del contrato de prestación de servicios educativos.

Además, el registro tardío, como ocurrió en este caso, puede generar la ausencia de calificaciones en los registros oficiales y comprometer la formalidad de sus estudios, lo cual afectaría la acreditación de los estudios del menor y su progresión en el sistema educativo. De esta manera, el interés superior del niño es un principio rector en toda actuación que involucre a menores de edad, buscando garantizar su bienestar y desarrollo integral, y lo acaecido pone en riesgo la formalidad y reconocimiento de su educación.

2.1.2 Responsabilidad del proveedor educativo y afectación al interés superior del niño

La responsabilidad de cumplir con los plazos de registro recae en el proveedor educativo, ya que al aceptar la matrícula del menor asume la obligación de gestionar adecuadamente su inscripción en los sistemas correspondientes. La señora Chavez alegó que la señora Illachura no siguió el procedimiento adecuado y entregó la documentación tarde. Sin embargo, la Sala consideró que, a partir del pago y la asistencia del menor a clases en setiembre de 2021, el proceso de matrícula excepcional se infirió completado, y la proveedora excedió el plazo de siete días para el registro en SIAGIE .

La afectación al interés superior del niño se produce al poner en riesgo la formalidad de su matrícula y su continuidad en el sistema educativo. El artículo 2.b del reglamento de la Ley N° 28044, establece que el derecho a la educación continua no debe ser interrumpido sin justificación adecuada. Por eso, la

ausencia de calificaciones en el Acta Oficial de Evaluación del Nivel Inicial EBR - 2021, presentada por la denunciante, consolidó que el proceso de registro se realizó de forma tardía, reforzando la necesidad de que la denunciada hubiera cumplido con los procesos de registro y entrega de documentación de manera oportuna .

El artículo 104 del CPDC establece que el proveedor responde por los daños derivados de la falta de idoneidad o calidad del servicio y el colegio no acreditó ninguna causa objetiva que justificara la omisión del registro, lo cual evidencia una falta de diligencia y cuidado en la prestación del servicio contratado.

Recordemos que aquel registro es un requisito formal obligatorio para validar legalmente los estudios del menor, el cual compromete la finalidad esencial del servicio educativo que es otorgar una formación reconocida oficialmente, en otras palabras, se vulneró el principio de idoneidad al no cumplir con los fines previsibles del servicio educativo, como es la validación formal de los estudios.

- 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 del servicio, Little Angels, resulta responsable por la falta de idoneidad o calidad del servicio educativo que brinda y por la existencia de una causa injustificada para la ruptura del nexo causal. Este incumplimiento afecta el interés superior del niño, principio rector en materia de derechos fundamentales de la infancia, reconocido por el artículo 4 de la Constitución Política del Perú y por el Código de los Niños y Adolescentes.

Al dejar sin respaldo institucional los estudios del menor, el colegio comprometió su continuidad educativa, vulnerando su desarrollo académico y bienestar general. La afectación se vuelve aún más crítica considerando que el niño es una parte hipervulnerable de la relación de consumo y, por tanto, requiere una protección reforzada por parte de las autoridades administrativas.

- 2.2. Cobro anticipado de pensión

Indecopi señala que el principio del pago contra prestación es clave en la relación de consumo, y cualquier alteración del mismo debe justificarse de forma razonable y explícita, ya que los consumidores pagan por servicios efectivamente prestados. Así, aquella conducta es una práctica abusiva que infringe el deber de idoneidad en la prestación del servicio educativo, así como el principio de buena fe contractual que debe regir toda relación de consumo. Esto se agrava porque el cobro anticipado fue utilizado como una condición para la matrícula y permanencia del menor en la institución.

2.2.1 Prohibición de cobros anticipados sin consentimiento expreso

En el caso, existe una relación de consumo entre las partes, en tanto se trata de un contrato oneroso por el cual la institución educativa presta un servicio educativo a cambio de una retribución económica. Sin embargo, el cobro de la pensión escolar del mes de septiembre de 2021 se efectuó de manera anticipada, contrariando el artículo 73° del Código, que prohíbe el cobro anticipado de pensiones en servicios educativos.

Artículo 73°.- 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.

Este artículo evidencia que los proveedores deben asegurar la calidad de los servicios ofrecidos, lo cual incluye no solo los contenidos académicos, sino también las condiciones contractuales y administrativas del servicio prestado. En ese caso, el cobro anticipado de pensiones escolares sin justificación y fuera del marco contractual es una práctica abusiva que transgrede la naturaleza del servicio educativo, ya que se exige el pago antes de que se preste efectivamente el servicio, afectando el equilibrio contractual.

El artículo 16° de la Ley 26549, modificada por la Ley 27665, establece que los usuarios de los centros y programas educativos no podrán ser obligados a efectuar el pago de una o más pensiones mensuales adelantadas, salvo en el caso en que dichos pagos sustituyan a las cuotas de ingreso.

Según la Resolución 0202-2010/SC2-Indecopi en su fundamento 55, menciona que “se considera un cobro anticipado de pensiones de enseñanza, de acuerdo a lo establecido en el artículo 16º de la Ley 26549, modificada por la Ley 27665, el que se realiza: (i) antes del inicio del mes lectivo cobrado; o, (ii) durante el mes lectivo y cuando éste aún no ha culminado”. Así, el cobro exigido previamente configura un cobro anticipado indebido conforme a los criterios establecidos por el propio Indecopi. Esta práctica no solo vulnera aquel precedente vinculante, sino que también afecta el equilibrio de la relación contractual, imponiendo una carga económica injustificada al consumidor, la denunciante, y desnaturalizando la prestación progresiva y mensual del servicio educativo.

El cobro adelantado de la pensión de septiembre de 2021, sin que existiera un acuerdo previo, expreso y verificable entre el colegio y los padres de familia contraviene de forma directa lo dispuesto en el artículo 50 del Decreto Supremo N.º 005-2021-MINEDU, la cual prohíbe expresamente a las IIEE privadas exigir el pago adelantado de pensiones, salvo que haya sido debidamente acordado con el usuario del servicio educativo, garantizando así la libertad de contratación y protección del consumidor.

El colegio no acreditó haber obtenido el consentimiento previo de los padres del menor para el cobro anticipado, limitándose a señalar que se trataba de una práctica regular y que los padres ya “conocían el cronograma”. Esta alegación no satisface el estándar legal de acuerdo informado y voluntario, ni elimina la asimetría informativa existente entre el consumidor y el proveedor.

De acuerdo con el artículo 2.2 del Código, los proveedores están obligados a brindar información clara, veraz, oportuna y fácilmente accesible respecto a los precios, condiciones de pago, y demás aspectos esenciales del servicio ofrecido. La falta de cumplimiento de esta obligación convierte la conducta del proveedor en una práctica comercial desleal, al generar confusión y obligar al consumidor a asumir una carga económica no prevista. La Sala acertadamente declara nulo el pacto contractual que permitía el cobro anticipado, pues una norma imperativa no puede ser modificada por acuerdo de partes. Así, la conducta de la institución educativa configura una afectación al principio de transparencia e idoneidad de la relación de consumo.

2.2.2. Protección contra prácticas intimidatorias y trato inequitativo

El cobro adelantado de pensiones escolares sin base contractual o consentimiento informado, además de vulnerar normas específicas del sector, puede constituir una práctica intimidatoria o abusiva, especialmente si se vincula a consecuencias implícitas como la no renovación de matrícula, la retención de documentos o la exclusión del menor de clases, aun cuando esas medidas no se ejecuten formalmente. Esta preocupación se vincula directamente con la Ley N.º 27665, Ley de Protección a la Economía Familiar, cuyo artículo 4 prohíbe a las instituciones educativas realizar prácticas de presión, hostigamiento o intimidación en el cobro de pensiones, en resguardo del equilibrio de la relación contractual y del interés del niño.

El caso, el jardín no solo realizó el cobro anticipado de manera irregular, sino que también condicionó la continuidad de la prestación del servicio a dicho pago, generando una situación de incertidumbre y presión económica sobre los padres del menor. Tal práctica es incompatible con el principio de trato justo y equitativo, previsto en el artículo IV del Título Preliminar del CPDC, el cual exige que los proveedores no abusen de su posición dominante en la relación de consumo y actúen siempre con lealtad y corrección.

Asimismo, el comportamiento omisivo o negligente del colegio respecto a informar adecuadamente sobre el calendario de pagos y las condiciones para efectuar cobros adelantados agrava su responsabilidad administrativa. La resolución administrativa de INDECOPI recalca que no basta la sola inclusión de montos en un cronograma unilateralmente emitido por el proveedor, sino que es indispensable que el consumidor haya otorgado su consentimiento informado, en condiciones que no vulneren su economía familiar ni los derechos del estudiante.

La Sra. Chavez rechazó la existencia de infracciones y sostuvo que los hechos denunciados habían sido mal interpretados. Así, alegó que el cobro de la pensión de septiembre de 2021 no fue anticipado, sino parte de un procedimiento administrativo regular en la gestión del colegio al que estaba circunscrito el menor. Sin embargo, el CPDC establece que la información sobre el servicio y

sus costos debe ser clara y transparente tal como se señala en el artículo 2.2 del CPDC sobre que “la información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.”

El Decreto Supremo N° 005-2021-MINEDU, refuerza la prohibición de realizar cobros anticipados por servicios educativos no prestados en el siguiente artículo:

Artículo 50.- Pensión de enseñanza

50.1 La pensión de enseñanza es la contraprestación económica a favor de la IE privada, que se efectúa cada mes del año lectivo o periodo promocional por los servicios educativos prestados, en los términos establecidos previamente por la IE privada y que han sido aceptados por los/las usuarios/as, al momento de realizar el proceso de matrícula. 50.2 La IE privada no puede exigir el abono de una o más pensiones adelantadas, salvo que dichos pagos sustituyan a la cuota de ingreso. La IE privada tampoco puede exigir un aumento de las pensiones, salvo que lo hubiera comunicado en los plazos establecidos en el artículo 14 de la Ley.

De esa manera, el pago de la pensión debe efectuarse por mes vencido, salvo pacto en contrario que debe ser expresamente consentido e informado con claridad al consumidor del servicio educativo. La omisión de este requisito vulnera el deber de transparencia y configura una práctica comercial desleal.

En línea con lo anterior, la Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en centros y programas educativos privados (Ley N° 27665) en el artículo 4 menciona que “para el cobro de las pensiones, los Centros y Programas Educativos Privados de todos los niveles (...) están impedidos del uso de fórmulas intimidatorias que afecten el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y de la personalidad de los alumnos”.

Adicionalmente, la parte denunciada alega que en la matrícula del menor no hubo una negativa arbitraria, sino que fue una decisión sustentada en normativas internas y administrativas de su institución. Ante lo cual no se brindó información oportuna previamente por lo que es necesario recordar que los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole,

respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo (artículo 38 del CPDC).

2.3 Servicios educativos adicionales sin autorización

Respecto a las terapias de lenguaje y ocupacional brindadas, la denunciada mencionó que estas formaban parte del programa de atención integral al menor y que se ofrecieron con base en la necesidad educativa del alumno, en un entorno colaborativo con los padres. En el presente caso, la relevancia de estas terapias es acentuada por la condición de TEA del menor, que requería de estos servicios especializados. Así, la Sra. Chávez menciona que las terapias fueron ofrecidas dentro de un programa de atención integral, lo cual puede considerarse una práctica legítima educativa pero deben estar autorizados por la UGEL.

De acuerdo con la Ley General de Educación (Ley N° 28044) y el artículo 63 de su reglamento, los servicios educativos adicionales deben ser ofrecidos conforme a las regulaciones y con autorización de la UGEL Tacna. La Sra. Chávez alega que se trata de un servicio complementario adecuado, pero debe estas terapias no estaban debidamente autorizadas y no cumplían con las normativas pertinentes.

DECRETO SUPREMO N° 005-2021-MINEDU

Artículo 11.- Autorización de ampliación de servicio educativo de Educación Básica

11.2 Con la aprobación de la solicitud de autorización de ampliación de servicio educativo de Educación Básica,(..), la IE privada puede brindar uno o más servicios educativos adicionales a los previamente autorizados, en uno o más ciclos o niveles y sus respectivos grados o edades de estudios, ya sea en el mismo local educativo previamente autorizado o en uno o más locales distintos a éste, siempre que estos últimos se encuentren dentro del ámbito de competencia territorial de una misma UGEL.

El Oficio N° 456-2022-AGP-D-UGEL.T-DRET/GOB.REG.TACNA establece que la proveedora no tenía autorización para ofrecer estos servicios de forma extracurricular. Así, opino que la falta de autorización de la UGEL para los

servicios de terapia ocupacional y de lenguaje implica una oferta contraria al deber de legalidad, ya que no cumplió con todas las normas y regulaciones que rigen su actividad.

III. Acceso y continuidad del servicio educativo

El acceso y la continuidad en el servicio educativo es fundamental para el desarrollo integral de los estudiantes, especialmente cuando se trata de menores con necesidades educativas especiales. Por ello, el derecho de protección al consumidor, en conjunto con las disposiciones educativas, busca salvaguardar este derecho esencial.

En el caso analizado, la cuna jardín "Little Angels" no permitió la renovación de matrícula del menor para el periodo 2022 sin mediar motivo justificado. Si bien la Comisión en primera instancia declaró fundada la denuncia por infracción a los artículos 38.1 y 38.2 del Código, la Sala Especializada en Protección al Consumidor posteriormente declaró la nulidad parcial de esta imputación, recalificándola como una presunta infracción al artículo 73° del Código, referido al deber de idoneidad en los servicios educativos. Sin embargo, una negativa injustificada a la renovación de matrícula, por tanto, vulnera esta idoneidad, ya que frustra la expectativa legítima de los padres y del menor de continuar con el servicio educativo en la misma institución.

Por su parte, la Ley N.º 26549 y su reglamento establecen que las instituciones educativas privadas solo pueden denegar la renovación de matrícula por causales objetivas, como el incumplimiento de obligaciones económicas, faltas disciplinarias graves o la culminación del nivel educativo ofrecido, y deben ser previamente informadas al usuario.

Cualquier decisión que no se sustente en estos supuestos se considera arbitraria y contraria a los principios de buena fe, transparencia e idoneidad establecidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. En el caso de "Little Angels", la Sala advirtió que la negativa a renovar la matrícula del menor para el año 2022 no se fundamentó en una causa objetiva ni fue comunicada de forma adecuada, configurando una infracción a los deberes del proveedor y una

afectación al derecho a la educación. De acuerdo con la Ley N.º 27444, los actos administrativos deben observar el procedimiento legal previsto y en el ámbito educativo, esto implica que decisiones como la no renovación de matrícula deben ser justificadas, notificadas oportunamente y respetar el derecho del usuario a la continuidad del servicio.

Además, recordemos que el artículo 38.1 prohíbe a los proveedores establecer discriminación alguna por motivo de origen,(...), o de cualquier otra índole, y el artículo 38.3 establece que el trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. No obstante, la Sala declaró la nulidad parcial de esta imputación bajo el principio de tipicidad, argumentando que la conducta se ajustaba mejor al artículo 73º del Código . Pero, asu vez, la discusión sobre si una negativa injustificada de matrícula, especialmente de un menor con autismo, podría configurar un acto de discriminación es pertinente.

De acuerdo con Renata Bregaglio “la discriminación no es solo un trato diferenciado, sino un trato diferenciado (o igual en situaciones que requieren diferencia) basado en un "motivo prohibido" que encasilla, excluye y restringe derechos a grupos tradicionalmente marginados”. Así, la discriminación indirecta ocurre cuando una disposición o práctica aparentemente neutra genera una desventaja particular para personas de un grupo específico (por ejemplo, personas con discapacidad), ya que atraviesan barreras de diversa índole como sociales, jurídicas, arquitectónicas y actitudinales (Comité sobre los Derechos de las Personas con **Discapa**cidad, 2012a, párr. 3), a menos que tenga una justificación razonable y legítima. Por ello, la negativa a la matrícula de un niño con autismo, sin una justificación pedagógica sólida, podría encajar en esta categoría, pues la institución pudo haber ofrecido un trato "neutro" (negando la matrícula por razones generales) pero con un impacto desproporcionado en el acceso al derecho a la educación del menor por su condición.

VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

La cuna jardín "Little Angels" infringió varias normas de protección al consumidor en la prestación de su servicio educativo. Entre las faltas detectadas se

encuentran el cobro anticipado de pensiones, la oferta de terapias sin autorización, la demora en el registro oficial del menor, y la negativa injustificada a renovar su matrícula. Así, estas acciones vulneraron la expectativa de un servicio educativo de calidad y transparente. El cobro adelantado de pensiones no estaba justificado ni permitido, y la institución no contaba con las habilitaciones necesarias para ofrecer las terapias que brindaba. La demora en el registro del menor y la no renovación de su matrícula afectaron directamente su derecho a la continuidad educativa, lo cual es especialmente grave para un niño con necesidades educativas especiales como el autismo.

Aunque la negativa de matrícula se analizó bajo la falta de idoneidad del servicio, el caso pone de manifiesto la discusión sobre si este tipo de acciones, al carecer de una justificación clara y afectar a un grupo vulnerable, podrían considerarse también discriminatorias. En ese sentido, considero que las autoridades deben seguir vigilando de cerca estas prácticas para proteger los derechos de los niños y sus familias así como las instituciones educativas deben mejorar su transparencia y asegurarse de que todos sus servicios estén debidamente autorizados y sean ofrecidos de manera justa, sin presiones indebidas.

BIBLIOGRAFÍA

Bregaglio Lazarte, R. A., Ramos Obregón, V., Constantino Caycho, R. A., & Verano Calero, C. (2019). El mandato de toma de conciencia en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad frente a los estereotipos interseccionales en medios de comunicación sobre mujeres con discapacidad. *IUS ET VERITAS*, (59), 56-71. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201902.003>

Constitución Política del Perú

<https://www.gob.pe/institucion/presidencia/informes-publicaciones/196158-constitucion-politica-del-peru>

INDECOPI (2023). RESOLUCIÓN 2319-2023/SPC-INDECOPI. Lima 22 de agosto de 2023

<https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2023/09/Resolucion-2319-2023-SPC-Indecopi-LPDerecho.pdf>

Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos privados LEY N° 27665

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105100/_27665_-_15-10-2012_11_56_46_-LEY_27665.pdf?v=1586905329

LEY GENERAL DE EDUCACIÓN Ley Nro. 28044

https://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf

REGLAMENTO DE LA LEY N° 28044 - LEY GENERAL DE EDUCACIÓN

<https://www.ccec.edu.pe/files/pdfs/Reglamento-Ley-N-28044.pdf>

Observaciones finales del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

CRPD/C/PER/CO/1. 16 de mayo de 2012.

https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRPD/C/PER/CO/1&Lang=En

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. (2013).

Gender Stereotyping as a Human Rights Violation. Recuperado de <http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Women/WRGS/2013-Gender-Stereotyping-as-HRViolation.docx>

Barton, L. (2009). La posición de las personas con discapacidad ¿Qué celebrar y por qué celebrarlo? ¿Cuáles son las consecuencias

para los participantes? En P. Brogna (Comp.), Visiones y Revisiones de la Discapacidad (pp. 23-137). Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.

Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. (2010). Recomendación General Nro. 28 relativa a las obligaciones básicas de los Estados partes de conformidad con el artículo 2 de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. cite_start. Recuperado de https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=https://www.google.com/search?q=CEDAW/C/GC/28&Lang=en

Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. (2017). Recomendación general N°35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general N°19. cite_start. Recuperado de <https://undocs.org/https://www.google.com/search?q=CEDAW/C/GC/35>

Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial. (2013). Recomendación general N° 35. La lucha contra el discurso de odio racista. cite_start. Recuperado de <https://www.google.com/search?q=http://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx%3Fenc%3D6QkG1d%252FPPRiCAqhKb7yhssyNNtg151ma08CMA607Bglz8iG4SuOjovEP%252Bcqr8joDQWqe7tgHamAOAPSeR0m5B5r8ck16%252FjbRZXQNUe1VCmrDgLSQf5ShN8J6ctjCfiiX>

Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2012a). Observaciones finales del Comité sobre los Derechos de las

Personas con Discapacidad. cite_start. Recuperado de https://www.google.com/search?q=https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx%3Fsymbolno%3DCRPD/C/PER/CO/1%26Lang%3DEn

Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2013). Observaciones finales sobre el informe inicial de Austria, aprobadas por el Comité en su décimo período de sesiones (2 a 13 de septiembre de 2013). cite_start. Recuperado de <https://www.google.com/search?q=http://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx%3Fenc%3D6QkG1d%252fPPRiCAqhKb7yhsnzSGoIKOaUX8SsM2PfxU7s9lOchc%252bi0vJdc3TEt6JuQH6d6LwuOqunaiCbf0Z0e%252b3YPOd%252b51urKZtNiegNn9fHI2wxVGr%252f3ZV6ADDOXITQ8>

Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2016a). Observación General Nro. 3, sobre las mujeres y niñas con discapacidad. cite_start. Recuperado de <https://www.google.com/search?q=https://bit.ly/2SNFjr1>

Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2018). Observación general núm. 6 (2018) sobre la igualdad y la no discriminación. cite_start. Recuperado de https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRPD/C/GC/6&Lang=en

Cook, R., & Cusack, S. (2010). Estereotipos de género: Perspectivas legales transnacionales. Bogotá: University of Pennsylvania Press. Recuperado de https://www.law.utoronto.ca/utfl_file/count/documents/reprohealth/estereotipos-de-genero.pdf

Crenshaw, K. (1991). Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics and violence Against Women of Color.

Stanford Law Review, 43(6), 1241-1299. Recuperado de [enlace sospechoso eliminado]

Cruz, M. (2013). Teoría feminista y discapacidad: un complicado encuentro en torno al cuerpo.

Revista de Investigación y Divulgación sobre los Estudios de Género, 19(12), 51-71. Recuperado de <http://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/generos/article/view/634>

Cuenca, P. (2012). Los derechos fundamentales de las personas con discapacidad. Un análisis a la luz de la Convención de la ONU. Cuadernos de Democracia y Derechos Humanos, Número 7. Madrid: Universidad de Alcalá.

Jiménez F., R., & Aguado, M. T. (2002). Pedagogía de la diversidad. Madrid: UNED.

Minieri, S. (2017). Derechos sexuales y derechos reproductivos de las mujeres con discapacidad. Aportes teóricos para una agenda de incidencia inclusiva. Buenos Aires: Red por los Derechos de las Personas con Discapacidad (REDI).

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2016). Violencia basada en género. Marco conceptual para las políticas públicas y la acción del Estado. Lima: Autor. Recuperado de <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgcvvg/mimp-marco-conceptual-violencia-basada-en-genero.pdf>

Palacios, A. (2008). El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Madrid: CINCA. Recuperado de <https://www.cermi.es/sites/default/files/docs/colecciones/Elmodelosocialdediscapacidad.pdf>



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE TACNA

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : MIRIAM ELIZABETH ILLACHURA CHURA

DENUNCIADA : EMELY MARIA CHAVEZ GALLEGOS (CUNA JARDÍN "LITTLE ANGELS")

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD EN LOS SERVICIOS EDUCATIVOS
DISCRIMINACIÓN

ACTIVIDAD : ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA

SUMILLA: *Declarar la nulidad parcial de la Resolución 2 y de la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC, en el extremo que imputó y se pronunció sobre la conducta consistente en que la denunciada no habría permitido la renovación de matrícula del menor para el periodo 2022 sin mediar motivo justificado como una presunta infracción de los artículos 38°.1 y 38°.3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuando en realidad esta calificaba como una presunta infracción del artículo 73° de dicho cuerpo normativo. En consecuencia, se dejan sin efecto la sanción impuesta y extremos accesorios. Asimismo, se ordena a la Comisión de origen emitir un pronunciamiento a la brevedad posible.*

Confirmar la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC, en los extremos que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la señora Emely María Chávez Gallego por lo siguiente: i) no registró al menor hijo de la denunciante en el SIAGIE en el plazo previsto por el Instructivo 2021; y, ii) no contaba con la autorización de la UGEL para brindar el servicio de terapia ocupacional y terapia de lenguaje.

Revocar la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la denunciada; y, en consecuencia, declarar infundado el mismo, en tanto no proporcionó un reglamento de otra institución a la denunciante.

Declarar la nulidad parcial de la Resolución 2 y la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC; y, en vía de integración, declarar fundada la denuncia en contra de la señora Emely María Chávez Gallego por infracción al artículo 73° Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se demostró que requirió y cobró de forma anticipada la pensión de enseñanza de setiembre de 2021.

SANCIÓN:

- *Una amonestación por cada una de las siguientes infracciones: i) por haber efectuado el registro del menor en el sistema SIAGIE con demora; ii) por haber brindado el servicio de terapia de lenguaje y terapia ocupacional sin autorización de la UGEL; y, iii) por haber requerido y*

cobrado la pensión escolar del mes de septiembre de 2021 de forma adelantada.

Lima, 15 de enero de 2024

ANTECEDENTES

1. El 11 de enero de 2022, la señora Miriam Elizabeth Illachura Chura –la señora Illachura– denunció a la señora Emely María Chávez Gallego¹, promotora de la cuna jardín “*Little Angels*” –la señora Chávez–, por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor –el Código–.
2. Mediante Resolución 1 del 9 de febrero de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna –la Secretaría Técnica de la Comisión–, formuló un requerimiento de subsanación a la denunciante a fin de que liste las conductas infractoras de forma ordenada y clara, y consigne las medidas correctivas solicitadas, de ser el caso. Luego, en fecha 17 de febrero de 2022, este fue absuelto por la señora Illachura.
3. Por Resolución 2 del 3 de marzo de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia e imputó cargos en contra la señora Chávez:
 - a) Presunta infracción al artículo 73° del Código, en tanto la señora Chávez:
 - i) Requirió la compra de uniforme (buzo) como condición para la prestación del servicio; ii) Requirió la compra de un libro predeterminado; iii) No coordinó con la señora Illachura la ejecución de las terapias contratadas para su menor hijo, ni accedió a los pedidos de la denunciante para conocer los métodos y personas a cargo de las terapias; iv) Remitió el 22 de noviembre de 2021, de manera tardía, los honorarios de las terapias de los meses de octubre y noviembre del mismo año; asimismo, agregó terapias a las que el menor no pudo asistir; v) Efectuó el registro del menor en el Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa –SIAGIE– con demora (25 de noviembre de 2021), cuando el menor hijo de la señora Illachura fue inscrito en el mes de septiembre de 2021; y, vi) Entregó, ante el pedido de la señora Illachura, un reglamento interno de otra institución educativa.
 - b) Presunta infracción al literal a) del artículo 56°.1 del Código, en tanto la señora Chávez exigió la contratación de servicio de terapia ocupacional y terapia de lenguaje para su menor hijo, como condición para la continuidad en la prestación del servicio.
 - c) Presunta infracción al literal a) del artículo 74°.1 del Código, en tanto la señora Chávez ofreció lo siguiente: i) Como una característica de su prestación educativa, la de ser especialista en la educación inicial de niños con autismo, no estando acreditada dicha especialidad ni contar

¹ D.N.I. 10456740885 con domicilio natural en Av. Progreso 262-260, distrito de Cayma, provincia y departamento de Arequipa.
M-SPC-13/1B 2/33

- con especialistas para ello; ii) Matricular al menor hijo de la denunciante, sin previamente informar que la institución educativa únicamente tiene 2 vacantes para matrícula de niños con habilidades especiales, las cuales ya se encontraban ocupadas.
- d) Presunta infracción al literal b) del artículo 74°.1 del Código, en tanto la señora Chávez efectuó el cobro adelantado de la pensión del mes de setiembre de 2021.
- e) Presunta infracción a los numerales 1 y 3 del artículo 38° del Código, en tanto la señora Chávez: i) No permitió el ingreso de su menor hijo al plantel educativo el 22 de noviembre de 2021, debido a un retraso justificado por atención médica; ii) No permitió el ingreso de su menor hijo al plantel educativo el 14 de diciembre de 2021, pese a desarrollarse las clases con normalidad, donde personal del establecimiento procedió a retirar al menor alegando haber informado a la denunciante que no llevara a su menor hijo; y, iii) No permitió la renovación de matrícula del menor para el periodo 2022 sin mediar motivo justificado.
4. El 25 de marzo de 2022, subsanado el 6 de abril de 2022², la señora Chávez se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos.
5. El 19 de mayo de 2022, la señora Illachura expresó sus argumentos frente a lo señalado por la denunciada en sus descargos.
6. Por Resolución 5 del 5 de agosto de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión solicitó información³ a la señora Chávez. Después, la denunciada a través de escritos del 22 y 25 de agosto de 2022 atendió dicho requerimiento.
7. Mediante Resolución 1 del 13 de setiembre de 2022⁴, la Secretaría Técnica de la Comisión amplió las imputaciones contra la señora Chávez, en relación a la prestación de servicios de terapias ocupacionales⁵. Con escrito del 4 de

² Cabe precisar que la señora Chávez presentó su escrito de descargos el 25 de marzo de 2022; sin embargo, dicho documento no se encontraba debidamente suscrito. Asimismo, dado que subsanó dicho escrito posteriormente, tuvo por presentado el escrito inicial.

³ La información requerida a la señora Chávez fue la siguiente: i) Informe cual es el procedimiento de matrícula dentro de la Institución Educativa Little Angels (señale pagos, fechas, requisitos, etc.); ii) Remita el cronograma de pagos de mensualidades informado a los padres de familia para el año 2021; iii) Señale si es posible que un alumno pueda ser matriculado o ingresado como alumno nuevo en la institución Educativa Little Angels a mediados de año; y precise la condición del menor de iniciales L.F.M.I. (4), hijo de la denunciante; iv) Presente la documentación donde se autorice a su representada, institución Educativa Little Angels, para efectuar terapias de lenguaje y terapia ocupacional; v) Informe quienes son los especiales que estuvieron a cargo de efectuar las terapias de lenguaje y terapia ocupacional dirigidas al menor de iniciales L.F.M.I. (4); vi) Presente documentación donde se autorice su funcionamiento como Institución Educativa otorgada por la Dirección de Educación o Ministerio de Educación; vii) Informe si en el año 2021 solo contaba con un aula para niños de tres años, señale si el menor de iniciales L.F.M.I. (4), se encontraba inscrito como niño con necesidades especiales; y, viii) Cumpla con presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos en el año 2021 relativo a todas sus actividades económicas y el número de trabajadores con el que cuenta, ello con la finalidad de que la Comisión pueda merituar dicha información conforme al artículo 110° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

⁴ La Secretaría Técnica de la Comisión consignó dicha numeración.

⁵ A mayor abundamiento, la imputación de cargos fue la siguiente: “**Primero: Ampliar la imputación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi en Tacna mediante resolución n.° 2 del 3 de marzo de 2022, ello en virtud de los fundamentos contenidos en la presente resolución, debiendo adicionarse, a las imputaciones formuladas en la citada resolución, el siguiente presunto hecho infractor: (i) La señora Emely María Chávez Gallegos no habría brindado un servicio idóneo a la señora Miriam Elizabeth Illachura Chura, en tanto habría brindado el servicio de terapia de lenguaje y terapia ocupacional pese a no contar con autorización de la UGEL para llevar estas terapias de manera extracurricular durante el año escolar 2021, hecho que podría configurar una presunta infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, (i) La señora Emely María Chávez Gallegos no habría brindado un servicio idóneo a la señora Miriam Elizabeth Illachura Chura, en tanto brindó el servicio de**

octubre de 2022, subsanado el 17 de octubre de 2022⁶, la señora Chávez presentó sus descargos respecto a estos hechos.

8. El 2 de noviembre de 2022, la señora Illachura ingresó un escrito absolviendo los descargos de la denunciada a fin de que se tenga presente.
9. El 18 de noviembre de 2022, por Resolución 8, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió su Informe Final de Instrucción –IFI–. Asimismo, otorgó cinco (5) días hábiles para que las partes presenten sus observaciones a este. A través del escrito del 25 de noviembre de 2022, subsanado el 29 de noviembre de 2022⁷, la señora Chávez expuso su postura y observaciones frente al mismo.
10. Mediante Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC de fecha 28 de noviembre de 2022, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna –la Comisión–, emitió el siguiente pronunciamiento:
 - i) Declarar el archivo sin pronunciamiento sobre el fondo, de la imputación contenida en el numeral ii) del segundo resolutivo de la Resolución 1 del 13 de setiembre de 2022 emitida por la Comisión, así como aquellas contenidas en los numerales iii) y iv) del literal a) del primer punto resolutivo de la Resolución 2 del 3 de marzo de 2022 emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión.
 - ii) Declarar infundada la denuncia contra la señora Chávez por presunta infracción al artículo 73° del Código, en tanto no se verificó que haya exigido la compra de un buzo.
 - iii) Declarar infundada la denuncia contra la señora Chávez por presunta infracción al artículo 73° del Código, en tanto no se verificó que la denunciante haya requerido información sobre el avance del libro adquirido.
 - iv) Declarar el archivo sin pronunciamiento *“sobre el fondo de la denuncia interpuesta por la señora Miriam Elizabeth Illachura Chura contra la señora Emely María Chávez Gallegos, en calidad de promotora de la institución educativa particular inicial “Little Angels” por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor”* (sic.).
 - v) Declarar el archivo sin pronunciamiento sobre el fondo de la denuncia contra la señora Chávez por presunta infracción al artículo 73° del Código, en tanto no se contaba con la autorización previa que habilite la prestación de terapias ocupacionales.

terapia de lenguaje y terapia ocupacional sin contar con profesionales especializados para el dictado de las referidas terapias, hecho que podría configurar una presunta infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.”

⁶ Cabe precisar que la señora Chávez presentó su escrito del 4 de octubre de 2022; sin embargo, dicho documento no se encontraba debidamente suscrito. Asimismo, dado que subsanó dicho escrito posteriormente, tuvo por presentado el escrito inicial.

⁷ Cabe precisar que la señora Chávez presentó sus observaciones al IFI el 25 de noviembre de 2022; sin embargo, dicho documento no se encontraba debidamente suscrito. Asimismo, dado que subsanó dicho escrito posteriormente, tuvo por presentado el escrito inicial.

- vi) Declarar fundada la denuncia contra la señora Chávez por infracciones al artículo 73° del Código, en tanto se verificó que:
 - a) Efectuó fuera del plazo establecido por el Ministerio de Educación la inscripción del menor hijo de la denunciante al SIAGIE.
 - b) Entregó un reglamento distinto al que corresponde a su institución educativa.
 - c) Brindó el servicio de terapia ocupacional y terapia de lenguaje sin contar con autorización de la Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL–.
- vii) Declarar infundada la denuncia contra la señora Chávez por presuntas infracciones al artículo 74°.1, literal a) del Código, en tanto no se ha verificado que la denunciada haya:
 - a) Condicionado la prestación del servicio de educación a la contratación del servicio de terapias ocupacional y de lenguaje.
 - b) Promocionado como especialista en la prestación del servicio de educación para niños con autismo.
 - c) Informado a la denunciante que podía matricular a su menor hijo sin contar con las vacantes para niño especial.
- viii) Declarar fundada la denuncia contra la señora Chávez por infracción al artículo 74°.1 literal b) del Código, en tanto se verificó que efectuó un cobro por adelantado de la pensión del mes de setiembre de 2021.
- ix) Declarar infundada la denuncia contra la señora Chávez por presunta infracción a los artículos 38°.1 y 38°.2 del Código, en tanto:
 - a) No se verificó que haya efectuado un trato diferente al menor hijo de la señora Illachura el día 22 de noviembre de 2021.
 - b) Se verificó que brindó un trato racional y justificado al menor hijo de la señora Illachura el día 14 de diciembre de 2021 a fin de resguardar la seguridad del menor.
- x) Declarar fundada la denuncia contra la señora Chávez por infracción a los artículos 38°.1 y 38°.2 del Código, en tanto se ha verificado que brindó un trato diferente injustificado e irracional al menor hijo de la denunciante al no permitir la continuación de sus estudios en el plantel educativo.
- xi) Ordenar en calidad de medidas correctivas que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con lo siguiente: i) Devolver a la señora Illachura la suma de S/ 4 275.00 cancelados a favor de la denunciada por concepto de matrícula, inscripción, pensiones correspondientes a los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre, merienda de media mañana, terapia de lenguaje y terapia ocupacional; y, ii) Se remita copia de la presente resolución a la UGEL – Tacna a fin de que tome las acciones que considere pertinente.
- xii) Sancionar a la señora Chávez de la siguiente manera: i) Amonestación por efectuar fuera del plazo establecido por el Ministerio de Educación la inscripción del menor hijo de la denunciante al SIAGIE; ii) Amonestación por entregar un reglamento distinto al que corresponde a su institución educativa; iii) Amonestación por efectuar un cobro por adelantado de la

- pensión del mes de setiembre de 2021; y, iv) 1.99 UIT por brindar un trato diferente injustificado e irrazonable al menor hijo de la denunciante al no permitir la continuación de sus estudios en el plantel educativo.
- xiii) Condenar al pago de las costas y costos del procedimiento en favor de la señora Illachura.
 - xiv) Disponer la inscripción de la señora Chávez en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi –RIS–.
11. El 31 de enero de 2023, la señora Chávez apeló la alzada, señalando –entre otros– lo siguiente:
- i) Que, a modo de contexto, los problemas con la denunciante surgieron a raíz de diversos eventos: a) La comunicación constante del personal educativo con los padres del menor hijo de la señora Illachura, informándoles sobre el comportamiento del niño a fin de que se preocuparan y buscaran asistencia profesional; b) Un incidente en el que supuestos familiares recogieron al menor sin notificar a la institución con antelación; y, c) Un evento social del 14 de diciembre de 2021 planificado con anticipación fue cancelado un día antes, comunicándolo a los padres a través de un grupo de *WhatsApp* debido a la seguridad de los alumnos propensos a accidentes. Es así que, estos hechos llevaron a una actitud desafiante por parte de la denunciante, quien presentó denuncias penales y administrativas para perjudicar al *kindergarden*. Es relevante destacar que el caso penal fue archivado, a pesar de la apelación de la denunciante.
 - ii) Que, respecto a la inscripción tardía en el SIAGIE del menor hijo de la denunciante, esta se atribuyó a que la señora Illachura no siguió el procedimiento adecuado, ya que el proceso normal de matrícula es a comienzos de año. De esta manera, la responsabilidad recaía en los padres por no haberse informado previamente en la institución educativa y haber cumplido con los requisitos legales para regularizar la matrícula.
 - iii) Que, respecto a la entrega de un reglamento institucional erróneo, se aclaró que el reglamento proporcionado a la denunciante pertenecía a la cuna jardín “*Little Angels*” y no a otra institución. Asimismo, el único inconveniente en el contenido era un error material en el domicilio fiscal, que fue rectificado y subsanado, por lo que se solicitó revocar la imputación al considerarla un error no sustancial.
 - iv) Que, respecto a la prestación de servicios de terapias ocupacionales, se destacó que estas eran de apoyo y no especializadas, por lo que se cumplió con lo establecido en el artículo 14°, inciso I) de la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados –Ley de los Centros Educativos Privados–, no siendo necesario contar con la autorización de la UGEL según lo dispuesto por dicha ley.
 - v) Que, sobre el cobro adelantado de la pensión de setiembre de 2021, este se debió a un proceso de matrícula fuera del plazo regular, ya que el ingreso del menor hijo de la denunciante no se realizó en marzo de dicho

- año, sino en setiembre de 2021. Además, el Convenio de Condiciones Económicas, firmado por ambos padres, estableció expresamente el pago de las mensualidades de manera adelantada.
- vi) Que, respecto a la denegatoria de renovación de matrícula del menor para el periodo 2022 sin motivo justificado, nunca se produjo un trato diferenciado, injustificado o irracional, siempre que no se demostró su existencia; también, expresó que remitiría la denuncia por discriminación archivada para refutar las acusaciones falsamente hechas.
 - vii) Que, sobre las medidas correctivas ordenadas, no procedería la devolución de la suma de S/ 4 275.00, ya que los servicios correspondientes a matrícula, inscripción, pensiones de setiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2021, así como la merienda de media mañana, fueron efectivamente prestados y con dicho dinero ya se pagó a los docentes y personal involucrado. Por lo tanto, fue irracional exigir la devolución de una suma de dinero por servicios debidamente prestados.
 - viii) Que, la sanción impuesta resultó desproporcionada por los siguientes motivos: a) Sobre el registro tardío del menor hijo de la señora Illachura, esto se debió a la responsabilidad de los padres de familia que entregaron sus documentos tarde; b) Sobre el presunto reglamento erróneo, se trató únicamente de error material sin incidencia en el servicio educativo prestado al menor hijo de la denunciante; c) Sobre el cobro adelantado de pensión, se reiteró que este se debió a la responsabilidad de los padres; y, d) Sobre el presunto trato diferenciado, en un procedimiento llevado a cabo con la denunciante, se probó que no hubo un trato injustificado o diferenciado como se intentó sugerir, pues la denuncia por el delito de discriminación fue archivada.
 - ix) Que, sobre la inscripción en el RIS, esta fue una decisión prematura y sin sustento por parte de la Autoridad.
12. El 2 de agosto de 2023, la señora Illachura presentó un escrito absolviendo el recurso impugnatorio de la señora Chávez.
13. Finalmente, toda vez que la señora Illachura no apeló la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC los extremos declarados infundados y/o archivados (ver considerando 10 de la presente), estos han quedado consentidos.

ANÁLISIS

I. Cuestiones previas:

A) Sobre la información tributaria presentada por la señora Chávez

14. Mediante el escrito del 19 de octubre de 2022, la señora Chávez presentó documentos con información tributaria del año 2021. En atención a ello, esta Sala aprecia que, dicha información tiene carácter de confidencial, toda vez

que constituye información sensible de la persona jurídica, cuya reserva (al ser una declaración realizada ante la Administración Tributaria) ha sido reconocida en el artículo 85° del Código Tributario.

15. Además, en atención a la naturaleza de tal información, no resulta necesario la existencia de un “*resumen no confidencial*”; por lo que, dicho requisito no sería aplicable. Por otro lado, en cuanto al plazo durante el cual debe mantenerse la confidencialidad de la información tributaria presentada por la denunciante, esta Sala considera que debe ser otorgada por plazo indefinido.
16. Por lo expuesto, y en virtud de la facultad establecida en el artículo 3°.6 de la Directiva 001-2008/TRI-INDECOPI, corresponde declarar, de oficio y por tiempo indefinido, la confidencialidad de los documentos denominados “*Formulario 710 Renta Anual 2021 – Tercera Categoría e ITF*” y “*Constancia Formulario 0601*”, en la medida que corresponden a información tributaria de la señora Chávez.

B) Sobre la vulneración al principio de tipicidad

17. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS⁸ –TUO de la LPAG– establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez. Así, el artículo 3° de la citada norma⁹ establece como requisito de validez de los actos administrativos que este sea dictado bajo la observancia del desarrollo de un procedimiento regular. En atención a dicho requisito, se señala que antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°. Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
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.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.** - Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...)

2. 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, (...)
4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.
5. Procedimiento regular. - Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

18. Asimismo, el numeral 1 del artículo 213° del TUO de la LPAG¹⁰ dispone que podrá declararse la nulidad de oficio de los actos administrativos, en cualquiera de los casos numerados en el artículo 10° del TUO de la LPAG, aun cuando hayan quedado firmes, siempre que estos agraven el interés público o lesionen derechos fundamentales.
- Sobre el cobro adelantado de pensión en el mes de setiembre de 2021
19. En el presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó el hecho referido al cobro adelantado de la pensión del mes de setiembre de 2021 como una presunta infracción al literal b) del artículo numeral 74°.1 del Código mediante su Resolución 2; y, posteriormente, la Comisión se pronunció sobre dicho extremo en su Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC en base al mismo tipo infractor. Sin embargo, este Colegiado ha advertido una aparente vulneración del principio de tipicidad, la cual de verificarse que no se habría seguido el procedimiento regular para su generación, ambos actos administrativos estarían incursas en una causal de nulidad. Por ende, en el presente acápite se analizará si se vulneró el principio de tipicidad y, por lo tanto, el procedimiento regular para la generación de las resoluciones antes indicadas.
20. Por un lado, el artículo 73° del Código¹¹ establece el deber de idoneidad de los proveedores de servicios educativos, a través del cual se establece que 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.
21. De otro lado, el literal b) del artículo numeral 74°.1 del Código¹² detalla que el consumidor tiene el derecho de ser cobrado solo por la contraprestación económica correspondiente a los servicios educativos efectivamente prestados por el proveedor.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL – LEY N° 27444, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 213°.- Nulidad de oficio**

213.1 En cualquiera de los casos enumerados en el Artículo 10, puede declararse de oficio la nulidad de los actos administrativos, aun cuando hayan quedado firmes, siempre que agraven el interés público o lesionen derechos fundamentales.

(...)

¹¹ **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.

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 74.- Derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos.**

74.1 Atendiendo a la especialidad de los productos y servicios educativos, el consumidor tiene derecho esencialmente a lo siguiente: (...) b. Que se le cobre la contraprestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el proveedor de servicios educativos.

22. Cabe recordar que, en el derecho administrativo sancionador, el Principio de Tipicidad¹³ tiene características especiales, teniendo en cuenta que “la descripción rigurosa y perfecta de la infracción es, salvo excepciones, prácticamente imposible. El detallismo del tipo tiene su límite. Las exigencias maximalistas sólo conducen, por tanto, a la parálisis normativa o a las nulidades de buena parte de las disposiciones sancionadoras existentes o por dictar”¹⁴.
23. Siendo así, no es posible establecer un catálogo de conductas infractoras riguroso, por lo que la tipificación resulta suficiente *“cuando consta en la norma una predeterminación inteligible de la infracción, de la sanción y de la correlación entre una y otra”*¹⁵. Por ello, el Principio de Tipicidad no puede exigir que las conductas infractoras sean absolutamente precisas; pues, por el contrario, un cierto margen de indeterminación es admisible¹⁶.
24. De acuerdo a esto, una infracción administrativa en materia de protección al consumidor se produce por afectación al deber de idoneidad, esto es, por la falta de correspondencia entre el producto o servicio que el consumidor recibe y el que esperaba recibir, en función a las garantías antes señaladas.
25. Por tanto, una variedad de conductas dentro de los límites establecidos en la definición del artículo 73°, pueden constituir una infracción del deber de idoneidad, toda vez que el análisis se realiza evaluando en el caso concreto si se produjo la falta de correspondencia entre el producto o servicio ofrecido y el que se recibió; esto, enmarcado en lo previsto por la normativa sobre la materia.

¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS LEY 27444. Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

4. Tipicidad.- Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.

En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.

¹⁴ NIETO GARCÍA, Alejandro, *Derecho Administrativo Sancionador*, Cuarta edición, Editorial Tecnos, Madrid, 2005, p. 312; REBOLLO PUIG, Manuel y otros, *Derecho Administrativo Sancionador*, Primera edición, Lex Nova, Valladolid, 2010, *Op. Cit.*, p. 305

¹⁵ *Ibidem*. Sin embargo, dicho autor agrega que *“En resumidas cuentas –y entrante de facilitar una simplificada regla de oro- la tipificación puede ser lo bastante flexible como para permitir al operador jurídico un margen de actuación a la hora de determinar la infracción y la sanción concretas, pero no tanto como para permitirle que “cree” figuras de infracción supliendo las imprecisiones de la norma”* (*Op. Cit.* P. 305).

¹⁶ El criterio expuesto fue aplicado anteriormente por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual en la Resolución 455-2004/TDC-INDECOPI del 10 de septiembre de 2004, cuando se cuestionó que la conducta cometida por el sujeto denunciado –actos de copia no autorizada de bienes protegidos por la legislación de derechos de autor- se encontraba expresamente tipificada en la cláusula general contenida en la Ley sobre Represión de la Competencia Desleal que literalmente establecía que *“es un acto de competencia desleal y, en consecuencia, ilícito y prohibido, toda conducta que resulte contraria a la buena fe comercial, al normal desenvolvimiento de actividades económicas y, en general, a las normas de corrección que deben regir en las actividades económicas”*. En este Caso, el Tribunal estableció que *“la cláusula general contenida en el artículo 6° de la Ley sobre Represión de la Competencia Desleal abarca en su definición todas las conductas desleales y constituye la tipificación expresa exigida por el artículo 230.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General”*.

26. Cabe señalar que esta tipicidad especial se ajusta a la naturaleza de las normas de protección al consumidor, ya que el Código abarca diversos mercados; así, se producirán infracciones del deber de idoneidad cuando, por ejemplo, un proveedor de servicios vehiculares no entregue al consumidor el vehículo con las características ofrecidas o un proveedor de servicios inmobiliarios no entregue el inmueble con observancia del plazo de entrega pactado con el consumidor.
27. Esto subraya que la conducta imputada (cobro anticipado de la pensión escolar) constituye efectivamente una infracción del artículo 73° del Código, pues lo contenido en el literal b) del artículo 74°.1 del Código establece una garantía legal que los proveedores deben respetar al ofrecer servicios educativos. El incumplimiento de estas garantías implica la falta de idoneidad en la prestación del servicio. En otras palabras, la infracción que se imputa es una referida al deber de idoneidad en el servicio educativo, recogido en el artículo 73° del Código.
28. Así, se constata que tanto la Resolución 2 como la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC, al declarar fundada la denuncia por vulneración del literal b) del artículo 74°.1 del Código, están inmersas en una causal de nulidad debido a la transgresión del principio de tipicidad. Esta conclusión se basa en la falta de concordancia entre el hecho imputado y la normativa que regula los servicios educativos, no siendo objeto de debate un derecho específico de la denunciante. Por lo tanto, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 2 y la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC.
29. En ese sentido, se deja sin efecto la sanción, la medida correctiva ordenada, la condena de pago de las costas y la inscripción de la señora Chávez en el RIS por el hecho referido al cobro anticipado de la mensualidad de setiembre de 2021.
30. Sin perjuicio de ello, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma, considerando además que en el transcurso del presente procedimiento las partes han ejercido válidamente sus derechos, y que obran en el expediente elementos suficientes para emitir un pronunciamiento. Por lo tanto, en vía de integración, esta Sala se pronunciará sobre la conducta imputada como una presunta infracción del artículo 73° del Código.
- Sobre el presunto acto discriminatorio
31. En el presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó el hecho referido a no haber permitido la renovación de matrícula del menor para el periodo 2022 sin mediar motivo justificado como una presunta infracción de los artículos 38°.1 y 38°.3 Código mediante su Resolución 2; y, posteriormente, la Comisión se pronunció sobre dicho extremo en su

Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC en base al mismo tipo infractor. Sin embargo, este Colegiado ha advertido una aparente vulneración del principio de tipicidad. Por ende, en el presente acápite se analizará si se vulneró el principio de tipicidad y, por lo tanto, el procedimiento regular para la generación de las resoluciones antes indicadas.

32. Por un lado, el artículo 38° del Código¹⁷ dispone que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen, así como de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.
33. De otro lado, como se mencionó en el considerando 20 de la presente, el artículo 73° del Código establece el deber de idoneidad de los proveedores de servicios educativos.
34. Cabe recordar que, en el derecho administrativo sancionador, el Principio de Tipicidad¹⁸ tiene características especiales, teniendo en cuenta que *“la descripción rigurosa y perfecta de la infracción es, salvo excepciones, prácticamente imposible. El detallismo del tipo tiene su límite. Las exigencias maximalistas sólo conducen, por tanto, a la parálisis normativa o a las nulidades de buena parte de las disposiciones sancionadoras existentes o por dictar”*¹⁹.
35. Siendo así, no es posible establecer un catálogo de conductas infractoras riguroso, por lo que la tipificación resulta suficiente *“cuando consta en la norma una predeterminación inteligible de la infracción, de la sanción y de la*

¹⁷ LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores.

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

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

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

¹⁸ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS LEY 27444. Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

4. Tipicidad.- Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.

En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.

¹⁹ NIETO GARCÍA, Alejandro, *Derecho Administrativo Sancionador*, Cuarta edición, Editorial Tecnos, Madrid, 2005, p. 312; REBOLLO PUIG, Manuel y otros, *Derecho Administrativo Sancionador*, Primera edición, Lex Nova, Valladolid, 2010, *Op. Cit.*, p. 305

*correlación entre una y otra*²⁰. Por ello, el Principio de Tipicidad no puede exigir que las conductas infractoras sean absolutamente precisas; pues, por el contrario, un cierto margen de indeterminación es admisible²¹.

36. De acuerdo a esto, una infracción administrativa en materia de protección al consumidor se produce por afectación al deber de idoneidad, esto es, por la falta de correspondencia entre el producto o servicio que el consumidor recibe y el que esperaba recibir, en función a las garantías antes señaladas.
37. Por tanto, una variedad de conductas dentro de los límites establecidos en la definición del artículo 73°, pueden constituir una infracción del deber de idoneidad, toda vez que el análisis se realiza evaluando en el caso concreto si se produjo la falta de correspondencia entre el producto o servicio ofrecido y el que se recibió; esto, enmarcado en lo previsto por la normativa sobre la materia.
38. Esto subraya que la conducta imputada (no haber permitido la renovación de matrícula del menor para el periodo educativo 2022) constituye efectivamente una infracción del artículo 73° del Código, que establece que los proveedores deben cumplir y respetar con las garantías legales al ofrecer servicios educativos, siendo que el incumplimiento de estas garantías implica la falta de idoneidad en la prestación del servicio. En otras palabras, la infracción que se imputa es una referida al deber de idoneidad en el servicio educativo, recogido en el artículo 73° del Código, en tanto los hechos denunciados se vinculan a disposiciones normativas que la denunciada debió cumplir a fin de permitir o no la matrícula del menor hijo de la señora Illachura en el año lectivo 2022.
39. Es así que la conducta denunciada por la señora Illachura se subsume en el artículo 73° del Código, el cual establece, de manera especial, el deber de los proveedores de prestar un servicio educativo acorde a las disposiciones normativas sectoriales.
40. Por ende, se ha configurado una vulneración al Principio de Especialidad, debiéndose declarar, en aplicación del numeral 2 del artículo 10° y numeral 5

²⁰ *Ibidem*. Sin embargo, dicho autor agrega que “En resumidas cuentas –y entrante de facilitar una simplificada regla de oro- la tipificación puede ser lo bastante flexible como para permitir al operador jurídico un margen de actuación a la hora de determinar la infracción y la sanción concretas, pero no tanto como para permitirle que “cree” figuras de infracción supliendo las imprecisiones de la norma” (Op. Cit. P. 305).

²¹ El criterio expuesto fue aplicado anteriormente por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual en la Resolución 455-2004/TDC-INDECOPI del 10 de septiembre de 2004, cuando se cuestionó que la conducta cometida por el sujeto denunciado –actos de copia no autorizada de bienes protegidos por la legislación de derechos de autor- se encontraba expresamente tipificada en la cláusula general contenida en la Ley sobre Represión de la Competencia Desleal que literalmente establecía que “es un acto de competencia desleal y, en consecuencia, ilícito y prohibido, toda conducta que resulte contraria a la buena fe comercial, al normal desenvolvimiento de actividades económicas y, en general, a las normas de corrección que deben regir en las actividades económicas”. En este Caso, el Tribunal estableció que “la cláusula general contenida en el artículo 6° de la Ley sobre Represión de la Competencia Desleal abarca en su definición todas las conductas desleales y constituye la tipificación expresa exigida por el artículo 230.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General”.

del artículo 3° del TUO de la LPAG²², la nulidad parcial de la Resolución 2 y de la resolución venida en grado, en el extremo que imputó y se pronunció sobre la conducta consistente en que la señora Chávez no habría permitido la renovación de matrícula del menor para el periodo 2022 sin mediar motivo justificado como una presunta infracción de los artículos 38°.1 y 38°.3 del Código, cuando en realidad esta calificaba como una presunta infracción del artículo 73° de dicho cuerpo normativo.

41. En atención a esto, se deja sin efecto la sanción, la condena de pago de los costos y la inscripción de la señora Chávez en el RIS por el hecho referido a no haber permitido la renovación de matrícula del menor para el periodo 2022 sin mediar motivo justificado.
42. 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 LPAG²³.

II. Sobre deber de idoneidad en los servicios educativos

43. El artículo 73° del Código 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

²² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL 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.

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 conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

²³ **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 ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo. (...)

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. (...)

[Subrayado agregado]

calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia, con la finalidad de no afectar los derechos de los consumidores.

44. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código 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).
45. Por su parte, el artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra probar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
46. 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.
- Sobre el registro del menor hijo de la denunciante al SIAGIE fuera del plazo establecido por el Ministerio de Educación
47. La señora Illachura indicó que la fecha de matrícula de su menor hijo se realizó conforme al documento denominado “*Contrato sobre Condiciones Económicas – Declaración Jurada 2021*” suscrito por las partes el 6 de setiembre de 2021 (según sus declaraciones); no obstante, la proveedora comunicó que la inscripción al sistema SIAGIE del Ministerio de Educación se realizó el 25 de noviembre de 2021.
48. La Comisión declaró fundada la denuncia contra la señora Chávez por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que se advirtió que incumplió con los plazos establecidos en el proceso de matrícula excepcional del menor hijo de la denunciante establecidos en la Guía de matrícula del año escolar 2021 publicada por el Ministerio de Educación.
49. En su escrito de apelación, la denunciada reiteró que ha informado que sí se llegó a registrar en el sistema SIAGIE al menor hijo de la señora Illachura.

Empero, señaló que, en tanto la denunciante no presentó la documentación correspondiente durante el proceso de matrícula, ésta se efectuó como alumno regular y que el retraso obedecía enteramente a la responsabilidad de la denunciante.

50. En calidad de medios probatorios obran los siguientes documentos: i) Contrato sobre Condiciones Económicas – Declaración Jurada 2021 (ver fojas 321 y 322 del expediente); ii) Acta Oficial de Evaluación del Nivel inicial EBR – 2021 (ver foja 331); iii) Captura de pantalla del 6 de setiembre de 2021 (ver foja 113 del expediente); iv) entre otros.
51. Aunado a lo anterior, mediante Resolución Ministerial N° 447-2020-MINEDU del 4 de noviembre de 2020, se aprobó la “Norma sobre proceso de matrícula en la Educación Básica”²⁴ –Norma sobre matrícula escolar–. A través de dicho instrumento legal, el objetivo de la autoridad fue regular el proceso de matrícula de estudiantes en la etapa de Educación Básica, a fin de garantizar su ingreso y continuidad en el Sistema Educativo Peruano. Es así como, al momento de los hechos acaecidos en el presente procedimiento, esta norma se encontraba vigente. En virtud del artículo VII.2 de la Norma sobre matrícula escolar, se estableció que el instructivo para el proceso de matrícula de 2021 será aprobado como máximo en el mes de diciembre de 2020. Es así como, mediante Oficio Múltiple 00034-2020-MINEDU/VMGI-DIGC del 18 de diciembre de 2020²⁵, la Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar aprobó el Instructivo del Proceso de Matrícula 2021 en la Educación Básica – el Instructivo 2021– e indicó que el cronograma del proceso de matrícula excepcional 2021 es el siguiente:

Etapa		Plazos
1	Presentación de solicitudes	Cualquier día a partir del inicio de clases (15 de marzo de 2021) hasta el cierre del año escolar (23 de noviembre de 2021).
2	Revisión de solicitudes	4 días hábiles desde la presentación de la solicitud.
3	Asignación de vacantes	7 días hábiles desde la presentación de la solicitud.
4	Registro en el SIAGIE** (*En caso de continuidad en otra IE (traslado), el registro en el SIAGIE se realiza una vez el director de la IE de destino haya emitido previamente la Resolución que formaliza dicho proceso.)	7 días hábiles desde la presentación de la solicitud. Se realizará inmediatamente después de asignada la vacante.
5	Entrega de documentos	Dentro de la primera semana de clases del estudiante matriculado.

52. Aunque de forma complementaria, la Comisión referenció el portal de información al ciudadano “*Identicole*” del Ministerio de Educación, que publicó

²⁴ Ver: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1438186/RM%20N%C2%B0%20447-2020-MINEDU.pdf.pdf?v=1605112174>. Fecha de consulta: 10 de enero de 2024.

²⁵ Ver: https://www.drec.gob.pe/wp-content/uploads/2020/12/OFICIO_MULTIPLE-00034-2020-MINEDU-VMGI-DIGC.pdf. Fecha de consulta: 10 de enero de 2024.

la Guía de matrícula del año escolar 2021²⁶ –la Guía–, este Colegiado advierte que dicho documento no coincide con la información proporcionada en el Instructivo 2021. Mientras la Guía menciona que el centro educativo posee un plazo de setenta y cinco (75) días para registrar al alumno en el SIAGIE, el Instructivo 2021 establece un plazo de solo siete (7) días. Por lo tanto, dada la naturaleza normativa del Instructivo 2021, se le otorga mayor relevancia frente a la Guía, que tiene un carácter orientativo.

53. A efectos de resolver este punto, se aprecia que la señora Illachura pidió información sobre el depósito total a hacer a la proveedora a fin de que el menor pueda estudiar en la institución el día 6 de setiembre de 2021 –según escrito del 2 de agosto de 2023–, siendo que la proveedora indicó que el abono a realizar asciende a S/ 1 335.00. En el mismo día, la denunciante abonó dicha cantidad a la proveedora. Cabe precisar que estos hechos no han sido cuestionados por ambas partes.
54. En este punto conviene señalar que, según la Norma sobre matrícula escolar, se advierte que el proceso de matrícula extraordinaria permite que el plazo de registro en el SIAGIE sea hasta los siete (7) días posteriores a la revisión de solicitudes.
55. Según la captura de pantalla del 6 de setiembre de 2021, la señora Illachura realizó el pago completo y llevó a su hijo menor a la cuna jardín de la proveedora (hecho no refutado por la denunciada). A partir de ese momento, se podría inferir que el menor completó su proceso de matrícula excepcional (revisión de solicitud y asignación de vacante). Aunque la denunciante pueda cuestionar la fecha exacta de ingreso del menor, se tiene que, desde setiembre de 2021, al menos, el menor asistía a clases, y la proveedora no ha negado que el 25 de noviembre de 2021 registró la matrícula en el SIAGIE. Por lo tanto, la proveedora habría excedido el plazo de siete (7) días establecido para registrar al menor en el SIAGIE, una vez asignada la vacante.
56. Con base en lo expuesto, se evidencia que la parte denunciada debió iniciar el proceso de registro antes de la firma del contrato, proceder al ingreso del menor hijo de la denunciante en el sistema SIAGIE y, posteriormente, proporcionar los documentos pertinentes (Formato Único de Matrícula y copia del reglamento interno) dentro del plazo máximo hasta la primera semana de inicio de clases del menor.
57. Aunque se confirma que el menor estaba matriculado como alumno regular, según el Acta Oficial de Evaluación del Nivel inicial EBR – 2021 presentada por la señora Illachura, se destaca la ausencia de calificaciones en las diversas áreas evaluadas, consolida que el proceso de registro en el SIAGIE

²⁶ Ver:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1583999/Gu%C3%ADa%20Matr%C3%ADcula%20del%20a%C3%B1o%20escolar%202021.pdf.pdf>. Fecha de consulta: 10 de enero de 2024.

se realizó de forma tardía. Este hecho refuerza la necesidad de que la denunciada hubiera cumplido con los procesos de registro y entrega de documentación de manera oportuna.

58. Bajo las consideraciones expuestas, corresponde confirmar modificando fundamentos la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la señora Chávez por infracción del artículo 73° del Código. Esta decisión se adopta porque la proveedora no registró al menor hijo de la señora Illachura en el SIAGIE en el plazo previsto por el Instructivo 2021.

- Sobre la entrega de un reglamento distinto al que corresponde a la institución educativa

59. En su escrito de denuncia, la señora Illachura adujo que requirió a la denunciada el reglamento interno de la institución educativa; no obstante, esta le habría enviado un reglamento correspondiente a otra institución educativa.

60. La Comisión declaró fundada la denuncia contra la señora Chávez por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que entregó a la señora Illachura un reglamento interno con información correspondiente a una institución educativa distinta a la que el menor hijo de la denunciante estaba cursando estudios.

61. La señora Chávez expresó en su escrito de apelación que el reglamento remitido a la denunciante sí correspondía a la institución de la cual es promotora educativa; asimismo, indicó que únicamente existió un error material en el domicilio fiscal, que fue rectificado y subsanado.

62. A efectos de resolver este punto, obran en calidad de medios probatorios los siguientes documentos: i) Hojas de reclamación N.º0002 y N.º003 del 15 de diciembre de 2021 (ver fojas 41 y 42 del expediente), mediante los cuales dejó constancia de su solicitud; ii) Reglamento institucional para el período 2020-2025 (ver fojas 169 a 183 del expediente); y, iii) Resolución Directoral Regional N° 649 del 28 de abril de 2020 (ver fojas 329 y 330 del expediente).

63. De la revisión de dichos documentos, se advierte que, mediante Resolución Directoral Regional N° 649 del 28 de abril de 2020, se reconoció a la señora Chávez como la promotora de la Institución Educativa "Pequeños Ángeles", centro educativo que brinda sus servicios en Avenida Collpa N° 393, distrito de Gregorio Albarracín, provincia y departamento de Tacna. No obstante, en el Reglamento institucional para el período 2020-2025 los datos de dirección de la cuna jardín, la numeración de la Resolución Directoral y la promotoría de la institución educativa no son concordantes, con lo que se podría inferir que el documento remitido a la señora Illachura corresponde a otra institución.

64. No obstante, de la revisión integral del reglamento en cuestión se revela que sus disposiciones están diseñadas para ser aplicadas al servicio educativo ofrecido por la proveedora. Además, se observa que el contenido del reglamento se fundamenta en la normativa sectorial correspondiente, demostrando coherencia con la naturaleza del servicio educativo proporcionado para la educación preescolar de la cuna jardín. Así, a pesar de las discrepancias en los datos antes mencionados, estos no resultan contundentes para afirmar que se entregó a la denunciante un reglamento que no correspondía a la institución.
65. Asimismo, de las declaraciones de la señora Chávez se concluye que estos constituyen un error material que podría generar cuestionamientos, tal como señaló la denunciante: ser el producto de un “copia y pega” (sic.) del reglamento de otro centro educativo, esto no implica que se haya enviado un reglamento de otra institución, ya que su contenido es aplicable y coherente con la cuna jardín en cuestión, máxime si en la carátula de dicho reglamento figuran la dirección del centro educativo y la Resolución Directoral correspondiente.
66. No obstante, este Colegiado insta a la proveedora a llevar a cabo una revisión más rigurosa del reglamento, evitando posibles errores materiales. Esto a fin de garantizar que la información proporcionada a los consumidores sea precisa y coherente, fortaleciendo así la transparencia y la confianza en el servicio educativo ofrecido.
67. Bajo las consideraciones expuestas, corresponde revocar la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la señora Chávez por infracción del artículo 73° del Código; y, en consecuencia, declarar infundado el mismo. Esta decisión se adopta porque no proporcionó un reglamento de otra institución a la denunciante, pues la existencia de un error material en los datos de dirección de la cuna jardín, la numeración de la Resolución Directoral y la promotoría de la institución educativa no implicó que dicho documento pertenezca a otra institución.
68. En atención a lo anterior, se deja sin efecto la sanción, la medida correctiva ordenada, la condena de pago de las costas y la inscripción de la señora Chávez en el RIS por la presente infracción.
- Sobre el servicio de terapia ocupacional y terapia de lenguaje brindado sin contar con autorización de la UGEL
69. Sobre el particular, la señora Illachura denunció que la proveedora brindó el servicio de terapia ocupacional y terapia de lenguaje a su menor hijo sin contar con autorización de la UGEL.

70. La Comisión declaró fundada la denuncia contra la señora Chávez por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que se demostró que la proveedora prestó los servicios de terapia ocupacional y de lenguaje sin contar con autorización de la Autoridad.
71. En su apelación, la señora Chávez se limitó a mencionar que estas terapias únicamente eran de apoyo y no especializadas, por lo que se encontraba dentro del marco de la norma sectorial, específicamente, del artículo 14°.1, inciso l) de la Ley de los Centros Educativos Privados, la cual indica lo siguiente:
- “Artículo 14.- Información a entregar respecto del servicio educativo**
14.1 La institución educativa privada se encuentra obligada a brindar a los usuarios del servicio educativo, en forma veraz, suficiente, apropiada y por escrito, en un plazo no menor de treinta (30) días calendario antes de iniciarse el proceso de matrícula de cada año lectivo o período promocional, como mínimo, la siguiente información:
l) Los servicios de apoyo para los estudiantes, de contar con estos.”
72. En calidad de medios de probatorios obran los siguientes: i) Documento informativo la oferta educativa de la cuna jardín (ver fojas 85 a 97 del expediente); ii) Horario de las terapias ocupacionales en los meses de octubre y noviembre 2021 (ver fojas 102 a 109 del expediente); iii); Oficio N° 456-2022-AGP-D-UGEL.T-DRET/GOB.REG.TACNA sin fecha (ver foja 259 del expediente),y, iv) Escrito del 17 de octubre de 2022 con documentación que certificaría la especialización en terapias ocupacionales de la señora Chávez y la señora Patricia Angela Quispe Quispe (ver fojas 360 a 367 del expediente).
73. Al revisar la documentación, se aprecia que la proveedora pretendió demostrar que contaba con la especialización tanto propia como la de su personal para ofrecer terapias ocupacionales; sin embargo, la discusión se centra en si el servicio brindado contaba con la debida autorización de la UGEL. Asimismo, es esencial resaltar que, aunque la proveedora mencionó que el inciso l) del artículo 14°.1 del Código la facultaba a prestar dicho servicio, este se refiere a la información que las instituciones educativas deben proporcionar, no a la autorización específica para la prestación del servicio.
74. Retomando el objeto de controversia, en el expediente obra el Oficio N° 456-2022-AGP-D-UGEL.T-DRET/GOB.REG.TACNA, firmado por el director de la UGEL Local de Tacna, Víctor Pedro Franco Castro, en el cual se establece claramente que la proveedora no tenía autorización para ofrecer servicios de terapia ocupacional o de lenguaje de forma extracurricular. Así, indistintamente de la naturaleza del servicio (obligatorio o de apoyo), la autoridad competente ha señalado que la proveedora no tenía autorización para realizar dichas terapias.

75. Bajo las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la señora Chávez por infracción del artículo 73° del Código. Esta decisión se adopta porque la proveedora no contaba con la autorización de la UGEL para brindar el servicio de terapia ocupacional y terapia de lenguaje.
- Sobre el cobro por adelantado de la pensión del mes de setiembre de 2021
76. El artículo 16°.2 de la Ley de los Centros Educativos Privados²⁷ prohíbe expresamente que los centros educativos realicen el cobro adelantado de una o más pensiones mensuales, salvo en el caso que dichos pagos sustituyan a las cuotas de ingreso.
77. De tal forma, la norma prohíbe cobrar la pensión de enseñanza por un servicio educativo que aún no termina de prestarse. Por esto, una vez culminado la prestación del servicio educativo, se puede efectuar el cobro de las contraprestaciones respectivas, esto es, en los últimos días del mes calendario. No obstante, cuando la prestación de los servicios culmine antes de finalizar el mes, situación que se produce usualmente en el mes de julio o diciembre, el centro educativo podrá exigir el cobro al término del periodo de clases, por cuanto en dicho momento se produce la culminación del servicio educativo.
78. En el escrito de denuncia, la señora Illachura afirmó que la denunciada le solicitó el pago de la pensión educativa de setiembre de 2021 junto con la matrícula de su hijo. Para probar esto, la denunciante adjuntó el comprobante de pago del 6 de setiembre de 2021 a favor de la institución por un monto total ascendente a S/ 1,335.00, disgregado de la siguiente forma: S/ 380.00 por inscripción, S/ 400.00 por matrícula, S/ 480.00 por mensualidad y S/ 75.00 por la merienda. Asimismo, a través de comunicación vía *WhatsApp* con la proveedora, se indicó que el pago de S/ 1,335.00 incluía matrícula para clases presenciales, mensualidad y merienda de la mañana.
79. En sus escritos presentados a lo largo del procedimiento y el recurso de apelación, la señora Chávez expresó que se debió a que el menor hijo de la denunciante ingresó en setiembre de 2021, fuera de fecha del proceso regular; además, según el Convenio de Condiciones Económicas suscrito, se pactó que las pensiones se pagarían adelantadamente.

²⁷

LEY 26549. LEY DE LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS. Artículo 16°.- Exigencias y cobros prohibidos.

(...) 16.2 La institución educativa privada no puede exigir a los usuarios del servicio el pago de sumas o recargos por conceptos diferentes a los establecidos en esta Ley. Tampoco puede obligar a los usuarios a efectuar el pago de una o más pensiones mensuales adelantadas, salvo en el caso en que dichos pagos sustituyan a la cuota de ingreso o a la cuota de matrícula, a elección de estos. Se encuentra prohibido el condicionamiento de la inscripción o matrícula, o en su caso, la permanencia en la institución educativa privada, al pago de contribuciones denominadas voluntarias o al pago de montos por concepto de adaptabilidad, accesibilidad y/o adecuación para personas con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad.

80. En este punto, conviene señalar que la señora Chávez no ha planteado objeciones, refutado o cuestionado la veracidad de las capturas de pantalla de las conversaciones sostenidas con la denunciante a través de *WhatsApp*, siendo que incluso las imágenes presentadas por proveedora son coherentes con las presentadas por la señora Illachura. Por lo tanto, esto no existe controversia respecto dichos medios probatorios.
81. Sobre el particular, obra en el expediente lo siguiente: i) Váucher de pago de fecha 6 de setiembre de 2021 a favor de la denunciada por un monto de S/ 1 335.00 soles (ver foja 38 del expediente); ii) Contrato sobre condiciones económicas – Declaración Jurada 2021; y, iii) Captura de pantalla de fecha 30 de setiembre de 2021 (ver foja 37 del expediente).
82. Es así que, mediante la revisión de medios probatorios, se demostró que la señora Chávez efectivamente solicitó y cobró la mensualidad correspondiente al mes de setiembre de 2021 a la señora Illachura. Este hecho no solo se desprende de la revisión de los medios probatorios presentados, sino que la propia señora Chávez justificó dicho cobro mediante la firma de un contrato denominado "*Convenio de Condiciones Económicas*". Sobre este último documento, vale destacar que contenía una disposición claramente contraria a la Ley de los Centros Educativos Privados; asimismo, según lo establecido en el artículo 20° del Código, las normas imperativas como la prohibición de cobrar la pensión por adelantado son garantías legales y, como tales, no pueden ser modificadas mediante pactos (pacto nulo). Por lo tanto, lo estipulado en el contrato no tiene validez en este sentido.
83. Sin perjuicio de lo antes expresado, en concordancia con la postura adoptada por la Comisión, es imperativo destacar que el cobro de mensualidades por adelantado se configura cuando se efectúa: previo al inicio del mes lectivo correspondiente; o durante el desarrollo del mes lectivo, siempre y cuando este no haya concluido. Además, el Indecopi ha enfatizado, mediante campañas de difusión, la prohibición de esta práctica.
84. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta contra la señora Chávez por infracción del artículo 73° del Código. Esta decisión se adopta porque se probó que la proveedora requirió y cobró de forma anticipada la pensión de enseñanza de setiembre de 2021.

III. Sobre las medidas correctivas

85. El artículo 114° del Código²⁸ establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido

²⁸ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- **Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente²⁹.

86. Para el dictado de medidas correctivas, conforme lo señala el artículo 251° del TUO de la LPAG³⁰, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.
87. En el presente caso, la Comisión ordenó lo siguiente: dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución de Comisión, cumpla con i) Devolver a la señora Illachura la suma de S/ 4 275.00 cancelados a favor de la denunciada por concepto de matrícula, inscripción, pensiones correspondientes a los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre, merienda de media mañana, terapia de lenguaje y terapia ocupacional; y, ii) Se remita copia de la presente resolución a la UGEL – Tacna a fin de que tome las acciones que considere pertinente.
88. En su recurso impugnatorio, la proveedora expresó la devolución de la suma de S/4275.00, ya que los servicios correspondientes a matrícula, inscripción, pensiones de setiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2021, y la merienda de media mañana, se prestaron, siendo irracional devolver estos conceptos.
89. Esta Sala ha señalado en una anterior oportunidad (ver Resolución 0886-

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

²⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
(...)

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:
(...)

³⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad.** 251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.
251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

2020/SPC-INDECOPI del 20 de junio de 2020³¹) que la prestación del servicio educativo de Educación Básica no se limita únicamente a la transmisión de conocimientos y al desarrollo de habilidades académicas. Más bien, abarca aspectos fundamentales como la formación en valores, la promoción de una cultura de paz y democracia, así como la salvaguarda de la integridad psicológica y física del alumno. Por lo que, este servicio se concibe como integral, abarcando diversas responsabilidades más allá de lo académico, resulta imperativo que las instituciones educativas se aseguren de cumplir con cada una de estas facetas para garantizar una prestación de servicio adecuada.

90. De la lectura de dicha medida correctiva ordenada por la Comisión, este Colegiado advierte que la devolución de dicha suma comprende un concepto que no es parte del servicio educativo brindado: la merienda de media mañana. Por lo tanto, corresponde revocar la medida correctiva que consistía en el extremo que ordenó la devolución de dicho concepto.
91. Por las razones expuestas, corresponde ordenar a la proveedora, en calidad de medida correctiva, que en el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar a favor de la señora Illachura los conceptos correspondientes a matrícula, inscripción, pensiones de setiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2021.
92. En atención a lo anterior, respecto al extremo declarado fundado por esta Sala por el hecho referido al cobro anticipado de la mensualidad del mes de setiembre de 2021, este Colegiado estima que no corresponde dictar una medida correctiva concreta, pues la ordenada en el considerando anterior abarca la devolución de la pensión escolar de dicho mes.
93. De otro lado, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que ordenó, como medida correctiva de oficio, la remisión de una copia de la presente resolución a la UGEL – Tacna a fin de que tome las acciones que considere pertinentes.
94. Finalmente, se ordena a la señora Chávez que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin³², bajo apercibimiento de imponer

³¹ Ver considerandos 109 a 117 de la referida resolución (<https://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/b1dbfba8-29db-4952-94e9-386af02354df>). Fecha de consulta: 11 de enero de 2024.

³² DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 37°.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento. En caso se ordenen medidas correctivas, medidas

una multa coercitiva, de acuerdo con el artículo 117° del Código³³. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva, según el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI³⁴.

IV. Sobre la sanción impuesta

95. Mediante Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia –el Decreto Supremo–, se estableció que los parámetros contemplados en su contenido debían ser aplicados por, entre otros, las Comisiones y la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
96. En el presente caso, la Comisión sancionó a la señora Chávez con una sanción ascendente a 1.99 UIT, disgregada de la siguiente forma:
- Amonestación por efectuar fuera del plazo establecido por el Ministerio de Educación la inscripción del menor hijo de la denunciante al SIAGIE; y, que entregó un reglamento distinto al que corresponde a su institución educativa.
 - 1,99 UIT por discriminar al menor hijo de la denunciante al no permitir la continuación de sus estudios en el plantel educativo.
97. En su recurso de apelación, la denunciada expuso que la multa por dichas infracciones resultó desproporcionada.
98. Sobre el particular, se aprecia que la Comisión motivó debidamente la graduación de la sanción, por cuanto se aplicaron los valores y las fórmulas matemáticas establecidas en el Decreto Supremo 032-2021-PCM vigente a la

cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe aperebrir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo aperebrimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

³³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

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

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

³⁴ **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.** 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutivo que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

(...)

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutivo procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

(...)

fecha del inicio del procedimiento. Por lo tanto, corresponde confirmar la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC, en los extremos que sancionó con una amonestación por cada una de estas infracciones: i) Haber efectuado el registro del menor en el sistema SIAGIE con demora; y, ii) Haber brindado el servicio de terapia de lenguaje y terapia ocupacional sin autorización de la UGEL.

99. De otro lado, la Sala ha declarado fundado el extremo de la denuncia de la señora Illachura por infracción del artículo 73° del Código, en tanto la proveedora efectuó un cobro anticipado por la pensión de setiembre de 2021. Por lo tanto, corresponde graduar dicha infracción aplicando el Decreto Supremo.
100. En atención a lo anterior, el inciso a) del Capítulo I del Anexo del Decreto Supremo dispone la metodología para la estimación de la multa base, considerando los siguientes tres (3) tipos de aproximaciones: i) Método basado en valores preestablecidos; ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado; y, iii) Método *ad hoc*.
101. Preliminarmente, correspondería aplicar el método preestablecido; no obstante, de acuerdo con la nota del cuadro 16 el tipo de infracción debe ser determinado en atención al costo del bien o servicio contratado; o, cuando corresponda, en atención al valor del bien afectado o del servicio dejado de prestar. Al respecto, se sancionó a la proveedora por cobrar la pensión escolar del mes de setiembre de 2021 ascendente a S/ 480.00 (ver foja 38 y 267 del expediente). Ahora bien, habiéndose determinado la cuantía afectada materia de controversia, es preciso observar que el cuadro 16 del Decreto Supremo no permite que con dicho valor se pueda establecer un tipo de afectación; ello en la medida que incluso para el tipo de infracción baja se ha estimado un rango de afectación superior a tres (3) UIT y menor a cuatro 4 UIT cuando los casos sean analizados por las Comisiones de Protección al Consumidor.
102. De otro lado, el método *ad hoc* no resulta aplicable a la presente infracción, pues no es posible encajar los datos del caso dentro de los criterios del Decreto Supremo y, específicamente, en sus cuadros 27 a 30. Por lo tanto, corresponderá aplicar la metodología establecida en el artículo 112° del Código, el cual establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar³⁵.

³⁵ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.

103. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad³⁶ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
104. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
105. En el presente caso, corresponde a esta Sala realizar una nueva graduación de la sanción, atendiendo a los siguientes criterios:
- Daño resultante:** configurado por el perjuicio generado al denunciante, toda vez que se le requirió el cobro anticipado de la pensión escolar del mes de setiembre de 2021;
 - Daño al mercado:** genera un efecto negativo en el mercado de servicios educativos, pues menoscababa su imagen frente a los usuarios de dichos servicios, dado que lo mínimo que esperarían los consumidores es que las entidades educativas cumplan con la garantía explícita; y,
 - Principio de Razonabilidad:** prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.
106. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo, corresponde sancionar a la señora Chávez con una multa de dos (2) UIT por la conducta verificada en la presente instancia; sin embargo,

5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

(...)
36

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 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: (...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- La probabilidad de detección de la infracción;
- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- El perjuicio económico causado;
- La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

en atención a la prohibición de la *reformatio in peius*³⁷ (reforma en peor) establecida en el numeral 3 del artículo 258° del TUO de la LPAG³⁸, estas no pueden ser incrementadas en segunda instancia. Por lo tanto, corresponde sancionar a la señora Chávez con una amonestación por el cobro anticipado de la pensión escolar del mes de setiembre de 2021.

107. Sin perjuicio de lo antes mencionado, las disposiciones del artículo 110° del Código³⁹, que se refieren al tope legal máximo de multa para microempresarios, estas se aplican específicamente a sanciones pecuniarias. Sobre el particular, dado que en este caso no se ha impuesto ninguna multa a la proveedora y además la sanción que la implicaba fue declarada nula, no procede la aplicación de dicho artículo en esta situación particular.
108. Bajo estas consideraciones, este Colegiado ha decidido lo siguiente en lo referido a la imposición de sanciones:
- i) Confirmar la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC, en los extremos que sancionó con una amonestación por cada una de estas infracciones:
 - i) Haber efectuado el registro del menor en el sistema SIAGIE con demora; y, ii) Haber brindado el servicio de terapia de lenguaje y terapia ocupacional sin autorización de la UGEL.
 - ii) Sancionar a la señora Chávez con una amonestación por la infracción al artículo 73° del Código, en tanto cobró anticipadamente la pensión del mes de setiembre de 2021.

³⁷ Ver Sentencia del 25 de agosto de 2004 emitida en el EXP. N° 1803-2004-AA/TC, donde se estableció lo siguiente:

“25. La prohibición de la reforma peyorativa o reformatio in peius, como la suele denominar la doctrina, es una garantía implícita en nuestro texto constitucional que forma parte del debido proceso judicial (cf. Exp. 1918-2002-HC/TC) y está orientada precisamente a salvaguardar el ejercicio del derecho de recurrir la decisión en una segunda instancia sin que dicho ejercicio implique correr un riesgo mayor de que se aumente la sanción impuesta en la primera instancia.

26. En este sentido, este Tribunal declara que la garantía constitucional de la prohibición de reforma peyorativa o reformatio in peius debe entenderse como una garantía que proyecta sus efectos también en el procedimiento administrativo sancionador y, en general, en todo procedimiento donde el Estado ejercite su poder de sanción y haya establecido un sistema de recursos para su impugnación. (...).”

³⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 258°.- Resolución.**
(...)

258.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.

³⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas.** El órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT. b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT. c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT. En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. (...)

V. Sobre las costas y costos del procedimiento en favor de la denunciante

109. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas⁴⁰ y costos⁴¹ del procedimiento en que haya incurrido el denunciante⁴².
110. Respecto al extremo de la denuncia contra la señora Chávez declarado fundado por infracción al artículo 73° del Código por cobro de pensiones adelantadas, corresponde ordenar que se reintegren los costos adicionales en los que la señora Illachura habría incurrido sobre este extremo.
111. De otro lado, respecto de los extremos confirmados como fundados, la denunciada no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar este extremo y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos ya han sido desvirtuados, en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG⁴³, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos puntos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto (pago de costas y costos por los extremos confirmados fundados).
112. Se ordena a la señora Chávez que deberá presentar a la Comisión de origen los medios probatorios que prueben el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código⁴⁴. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, el denunciante

⁴⁰ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

⁴¹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

⁴² **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

⁴³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**

(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.

⁴⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.** Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

VI. Sobre la inscripción en el RIS de la señora Chávez

113. Según el artículo 119° del Código⁴⁵, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
114. La denunciada señaló que su inscripción en el RIS fue una determinación precipitada y carente de fundamentos. Sin embargo, es imperativo destacar que este Colegiado ha llevado a cabo una exhaustiva evaluación de los alegatos y las pruebas presentadas por ambas partes a lo largo del procedimiento. Por lo tanto, esta decisión ha cumplido con realizar un análisis de los argumentos vertidos por las partes, examinando los medios probatorios proporcionados y fundamentando la postura adoptada en base a los actuados procesales y la normativa pertinente. Asimismo, es importante destacar que la inscripción en el RIS es la consecuencia automática de declarar la responsabilidad administrativa de un proveedor. Por lo tanto, corresponde confirmar la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC en el extremo que dispuso la inscripción en el RIS por las infracciones confirmadas fundadas por este Colegiado.
115. De otro lado, en la medida que esta Sala declaró fundada la denuncia contra la señora Chávez por infracción al artículo 73° del Código por haber cobrado de forma anticipada la pensión escolar de setiembre de 2021, se ordena la inscripción de la señora Chávez en el RIS por este hecho.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar de oficio y por tiempo indefinido la confidencialidad de los documentos denominados “Formulario 710 Renta Anual 2021 – Tercera Categoría e ITF” y “Constancia Formulario 0601”, en la medida que corresponden a información tributaria de la señora Emely María Chávez Gallego.

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

⁴⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

SEGUNDO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 2 del 3 de marzo de 2022 y la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC. En atención a esto, se deja sin efecto la sanción, la medida correctiva ordenada, la condena de pago de las costas y la inscripción de la señora Emely María Chávez Gallego en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por el hecho referido al cobro anticipado de la mensualidad de setiembre de 2021. En vía de integración, se declara fundada la denuncia interpuesta contra la señora Emely María Chávez Gallego por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esta decisión se adopta porque se probó que la proveedora sí requirió y cobró de forma anticipada la pensión de enseñanza de setiembre de 2021.

TERCERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 2 y de la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC, en el extremo que imputó y se pronunció sobre la conducta consistente en que la señora Emely María Chávez Gallego no habría permitido la renovación de matrícula del menor para el periodo 2022 sin mediar motivo justificado como una presunta infracción de los artículos 38°.1 y 38°.3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuando en realidad esta calificaba como una presunta infracción del artículo 73° de dicho cuerpo normativo. En atención a esto, se deja sin efecto la sanción, la condena de pago de los costos y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Asimismo, se ordena a la Comisión de origen emitir un pronunciamiento a la brevedad posible.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC, modificando fundamentos, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la señora Emely María Chávez Gallego por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esta decisión se adopta porque la proveedora no registró al menor hijo de la señora Miriam Elizabeth Illachura Chura en el SIAGIE en el plazo previsto por el Instructivo del Proceso de Matrícula 2021 en la Educación Básica –el Instructivo 2021.

QUINTO: Revocar la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la señora Emely María Chávez Gallego por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, declarar infundado el mismo. Esta decisión se adopta porque no proporcionó un reglamento de otra institución a la denunciante. En atención a lo anterior, se deja sin efecto la sanción, la medida correctiva ordenada, la condena de pago de las costas y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la presente infracción.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la señora Emely María Chávez Gallego por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esta decisión se adopta porque la proveedora no contaba con la autorización de la Unidad de Gestión Educativa Local para brindar el servicio de terapia ocupacional y terapia de lenguaje.

SÉTIMO: Revocar la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC, en el extremo que ordenó como medida correctiva que, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la resolución de Comisión, cumpla con devolver a la denunciante la suma de S/ 4 275.00 cancelados a favor de la denunciada por concepto de matrícula, inscripción, pensiones correspondientes a los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre, merienda de media mañana, terapia de lenguaje y terapia ocupacional.

OCTAVO: Confirmar la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC, en el extremo que ordenó como medida correctiva que se remita copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local – Tacna a fin de que tome las acciones que considere pertinente.

NOVENO: Ordenar en calidad de medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, la señora Emely María Chávez Gallego cumpla con reembolsar a favor de la denunciante los conceptos correspondientes a matrícula, inscripción, pensiones de setiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2021.

DÉCIMO: Confirmar la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC, en los extremos que sancionó a la señora Emely María Chávez Gallego con una amonestación por cada una de estas infracciones: i) Haber efectuado el registro del menor en el sistema SIAGIE con demora; y, ii) Haber brindado el servicio de terapia de lenguaje y terapia ocupacional sin autorización de la UGEL.

DÉCIMO PRIMERO: Sancionar a la señora Emely María Chávez Gallego con una amonestación por la infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto cobró anticipadamente la pensión del mes de setiembre de 2021.

DÉCIMO SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC, en el extremo que condenó a la señora Emely María Chávez Gallego el pago de las costas y costos del procedimiento en favor de la denunciante, respecto a los extremos confirmados fundados en esta instancia, así como la condena de costos en el extremo declarado fundado por la presente instancia.

DÉCIMO TERCERO: Confirmar la Resolución 0245-2022/INDECOPI-TAC en el extremo referido a la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por las infracciones confirmadas fundadas en la presente resolución.

DÉCIMO CUARTO: Disponer la inscripción de la señora Emely María Chávez Gallego en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi en relación a la infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor por el cobro anticipado de la pensión del mes de setiembre de 2021.

DÉCIMO QUINTO: Ordenar a la señora Emely María Chávez Gallego que cumpla con presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y el pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados para tales fines, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Walter Leonardo Valdez Muñoz.



Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24.01.2024 11:21:12 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente