

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe jurídico sobre la Resolución 0811-2024/SPC-INDECOPI:
El *bullying*: el deber de idoneidad en los servicios educativos

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

Geraldin Pamela Gomez Bugarin

ASESOR:
Eddy Chávez Huanca


Lima, 2025

Informe de Similitud

Yo, CHAVEZ HUANCA, EDDY, 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 0811-2024/SPC-INDECOP: El bullying: el deber de idoneidad en los servicios educativos", del autor(a) GOMEZ BUGARIN, GERALDIN PAMELA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 34%. 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>CHAVEZ HUANCA, EDDY</u>	
DNI: <u>10811536</u>	Firma:
ORCID: https://orcid.org/0000-0003-4385-3436	



DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO

Dedico este trabajo, a Dios, por haberme guiado en cada paso de mi vida y darme la fortaleza para seguir en los momentos difíciles.

A mis padres, con profunda gratitud, por brindarme la oportunidad de acceder a una educación de calidad en una de las mejores universidades del país, y ser mi soporte y motivación para conseguir mi objetivo.

A mi abuela, quien, desde el cielo, me cuida y acompaña en este proceso.

A mi asesor, por su tiempo, sus palabras de aliento y su valiosa guía, que fue crucial para culminar el trabajo.

RESUMEN

El presente informe jurídico analiza la Resolución 0811-2024/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor de Indecopi, que declaró fundada la denuncia presentada por la señora Emely María Chávez Gallego en contra del Colegio Steve Jobs, por infracción al deber de idoneidad del art.73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. El hecho reportado el 6 de abril del 2022, en el que un compañero del hijo de la denunciante tiró al tacho de basura su libreta de nota, constituye un caso de *bullying*, que produce humillación y menoscabo en el bienestar emocional del menor, por lo que no puede ser minimizado en cuanto a su gravedad. En relación al deber de idoneidad, el Colegio no cumplió la garantía legal respecto a la normativa sectorial de convivencia sin violencia en las escuelas, las cuales se encuentran reguladas en la Ley N.º 29719 y su Reglamento, así como el Protocolo del Lineamiento de Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia contra Niñas, Niños y Adolescentes. Consecuentemente, el Colegio debió inscribir el hecho en el Libro de Registro de Incidencia, así como reportarlo en el Portal SíSeve. Finalmente, tanto el Ministerio de Educación como del Indecopi son competentes para calificar el hecho como infracción en base a sus normativas de manera independiente,

Palabras clave

- ***Bullying***
- ***Violencia escolar***
- ***Medidas de prevención y/o protección***
- ***Idoneidad***
- ***Colegio***

ABSTRACT

This legal report analyzes Resolution 0811-2024/SPC-INDECOPI, issued by the Specialized Chamber for Consumer Protection of Indecopi, which declared founded the complaint filed by Ms. Emely María Chávez Gallego against the Steve Jobs School, for violating the duty of suitability of article 73 of the Consumer Protection and Defense Code. The incident reported on April 6, 2022, in which a classmate of the complainant's son threw his notebook in the trash,

constitutes a case of bullying, which produces humiliation and damages the emotional well-being of the minor, so its seriousness cannot be minimized. Regarding the duty of appropriateness, the school failed to comply with the legal guarantee regarding the sectoral regulations for violence-free coexistence in schools, which are regulated by Law No. 29719 and its Regulations, as well as the Protocol for School Coexistence Guidelines, the Prevention and Response to Violence against Children and Adolescents. Consequently, the school was required to record the incident in the Incident Record Book and report it on the SiSeve Portal. Finally, both the Ministry of Education and Indecopi are competent to classify the incident as an infraction based on their regulations independently.

Keywords

- ***Bullying***
- ***School violence***
- ***Preventive and/or protective measures***
- ***Suitability***
- ***School***

ÍNDICE

RESUMEN	2
PRINCIPALES DATOS DEL CASO	5
I. INTRODUCCIÓN	6
1.1 Justificación de la elección de la resolución	6
1.2 Presentación del caso:.....	6
II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES	8
2.1 Antecedentes	8
2.3. Hechos relevantes del caso	14
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	16
3.1 Problema principal	17
3.2 Problemas secundarios.....	17
IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A	17
4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios.....	17
4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución	18
V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	19
VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	32
BIBLIOGRAFÍA	34
ANEXOS	36

PRINCIPALES DATOS DEL CASO

N° EXPEDIENTE	EXPEDIENTE 0125-2022/CPC- INDECOPI-TAC
ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO	Derecho de Protección al Consumidor
IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES	Resolución 0811-2024/SPC-INDECOPI Resolución 0121-2023/INDECOPI-TAC
DEMANDANTE/DENUNCIANTE	EMELY MARÍA CHÁVEZ GALLEGOS
DEMANDADO/DENUNCIADO	S.J. EMPREXIA S.A.C.
INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL	Sala Especializada en Protección al Consumidor
TERCEROS	
OTROS	

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación de la elección de la resolución

La Resolución 0811-2024/SPC-INDECOPI tiene relevancia jurídica porque versa sobre la falta de adopción de medidas preventivas y/o de protección pertinentes por parte de la institución educativa Steve Jobs College de Tacna (en adelante el Colegio), frente a un presunto acto de violencia (*bullying*) suscitado dentro de sus instalaciones a un menor alumno de iniciales J.B.S.C. Esta resolución es trascendental pues revela que el deber de idoneidad de servicios educativos no se limita a la evaluación de la calidad del servicio educativo brindado, sino también al cumplimiento de las normas sectoriales en materia educativa, tales como Ley 29179, Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas, Reglamento de la Ley de Convivencia Sin Violencia y el Protocolo N°1 del Anexo 3 “Protocolos para la atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes” (en adelante, los Lineamientos de la Convivencia Escolar). Dicha resolución aludida tiene carácter complejo por la omisión de la modificación del mencionado Protocolo para atender casos de violencia en las instituciones educativas por parte de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (en adelante, la Comisión). Finalmente, la mencionada resolución presenta un voto en discordia del vocal Camillo Carrillo Gómez que polemiza si el hecho alegado constituye o no *bullying* y sobre la correspondiente activación del Protocolo N° 1 del Anexo de los Lineamientos de la Convivencia Escolar.

1.2 Presentación del caso:

El 25 de noviembre del 2022, la señora Emely María Chávez Gallegos (en adelante, la señora Chávez) interpuso denuncia contra la institución educativa Steve Jobs College de Tacna por infracción a los arts. 73° y 74° literal f) de la Ley 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). Ello debido a que, el 6 de abril del 2022, su menor hijo de iniciales J.B.S.C habría sido víctima de un presunto acto de violencia provocado por uno

de sus compañeros de dicha institución educativa. La señora Chávez alegó que uno de los niños habría tirado la agenda de anotaciones de su menor hijo al tacho de basura. Inmediatamente, la denunciante informó lo sucedido en el grupo de WhatsApp del salón “4to Grado de Primaria SJC” a fin de dar a conocer los hechos ocurridos en contra de su menor hijo. Un día después, el director respondió el mensaje llamando a la tranquilidad a los padres de familia del grupo y solicitó una reunión presencial con la señora Chávez.

El 19 de enero del 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta por la señora Chávez. El 28 de junio del 2023, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción-IFI. Posteriormente, a través de la Resolución 121-2023/INDECOPI-TAC del 25 de julio del 2023, se declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio por infracción a los artículos 73° y 74° literal f) del Código respecto de los hechos reportados el 6 de abril del 2022 e infundado en alusión a la adopción de medidas preventivas y/o de protección, a fin de evitar que el personal y los alumnos maltraten psicológicamente al menor. También declaró infundada la denuncia por infracción al art. 73° del Código por la omisión de reportes de calificaciones del menor hijo de la denunciante e improcedente por la falta de competencia del Indecopi para analizar los sistemas de evaluación.

Finalmente, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi (en adelante, la Sala) confirmó la resolución venida en grado, por lo que declaró fundada la denuncia por la falta de adopción las medidas preventivas y/o de protección respecto al hecho ocurrido al 6 de abril de 2022. La Sala cuestionó que la Comisión resolvió la denuncia omitiendo la modificación del Protocolo N°1 del Anexo de los Lineamientos de la Convivencia Escolar. Además, otro aspecto que se desprende de los argumentos de la denunciada es que el hecho ocurrido el 6 de abril de 2022 no constituye violencia (*bullying*), por lo que no ameritaba a la activación del mencionado Protocolo. Otro tema que se debate en la resolución radica en determinar si la anotación de todo hecho de violencia en el Libro de Registro de Incidencia constituye un mandato expreso o una conclusión lógica derivada de la expresión utilizada por la Comisión: “se

infiere que todo hecho de violencia debe ser anotado en el libro de registro de incidencias sin excepciones”¹.

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

2.1 Antecedentes

Actualmente, el acoso escolar o *bullying* es un fenómeno global que va en aumento en el mundo. En el Perú, las estadísticas son diversas y todas indican que es un grave problema que debe ser atendido inmediatamente por las autoridades pertinentes. De acuerdo con el Sistema Especializado en Reportes de Casos sobre Violencia Escolar (Síseve) del Ministerio de Educación, en el 2019 se registraron 13, 068 casos de violencia escolar, los cuales incluyeron violencia física, psicológica o sexual en 5,117 instituciones educativas (Plataforma Síseve. (2020).

Frente a dicha problemática se han adoptado normativas para eliminar la violencia escolar o *bullying* en los centros educativos. Entre ellas se encuentra la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, el Reglamento de la Ley N° 29719, Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes (aprobado por el Decreto Supremo N°004-2019- MINEDU y recientemente actualizado por la Resolución Ministerial N°274-2020-MINEDU) y finalmente el Código de los Niños y Adolescentes (Ley N°27337).

A nivel internacional, se han establecido diversos mecanismos y normativas orientados a la protección de las víctimas de *bullying*. Uno de los instrumentos más relevantes es la Convención sobre los Derechos del Niño, la cual promueve que la educación se desarrolle en un entorno seguro y libre de violencia.

¹ Resolución 0811-2024/SPC-INDECOPI

Asimismo, organizaciones internacionales como la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) desempeñan un papel fundamental en la promoción de medidas de prevención y atención frente al acoso escolar.

A nivel nacional, la Constitución Política del Perú reconoce el derecho fundamental a la educación. De esa forma, el artículo 13 dispone que la educación incentiva la formación integral de la persona humana. Al respecto, el Tribunal Constitucional sostiene que *“la educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país”*². En consecuencia, el Estado reconoce a la educación como prioridad fundamental, dado que promueve el desarrollo integral del ser humano y está relacionada con el progreso económico y social del país. Para tal efecto, las instituciones educativas cumplen un rol importante en el desarrollo educativo, toda vez que tienen la responsabilidad de ofrecer una educación integral y de calidad, lo que implica garantizar la seguridad y el bienestar de los estudiantes durante la prestación del servicio educativo.

El proceso formativo no recae únicamente en las instituciones educativas, sino también en la participación de la familia al ser el primer espacio en el que se inicia la educación del individuo. El propio Tribunal Constitucional señala que *“el proceso educativo no se restringe a la mera acción de los centros educativos, sino que incluye protagónica y asistemáticamente al entorno familiar”*³. En ese sentido, la formación educativa de los niños requiere de la participación conjunta de los padres de familia y los centros educativos, debido a que, ambos cumplen un rol complementario entre sí. De lo anterior, se desprende que las escuelas no solo deben brindar una educación de calidad; además de ello, deben prevenir, advertir y atender hechos de violencia, promoviendo una cultura de respeto y una convivencia sana.

² Expediente 04232-2004-AA/TC del 3 de marzo de 2005 tramitado ante el Tribunal Constitucional

³ Cfr. EXP. Nº 4232-2004-AA/TC del 3 de marzo de 2005.

La preocupación por los crecientes casos de *bullying* reportados en los centros educativos motivó la promulgación de la Ley N° 29719, cuya finalidad es promover la convivencia escolar libre de violencia, ya sea física o psicológica, en las instituciones educativas. Complementariamente, se aprobó el Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU, que establece los “Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes”. Como se aprecia, ambos dispositivos normativos aluden al fenómeno del acoso escolar o *bullying* y las acciones que deben brindar las instituciones educativas para garantizar una convivencia escolar libre de violencia.

El tema de las medidas de prevención y protección frente al *bullying* en las instituciones educativas ha sido examinado por diversos órganos administrativos. En este contexto, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) ha abordado la omisión de dichas medidas en varios pronunciamientos. Un ejemplo relevante es la Resolución N° 4028-2014/SPC-INDECOPI, en la cual se estableció la obligación de adoptar medidas inmediatas para detener el acoso escolar, conforme al Reglamento de la Ley N° 29719. Este dispositivo legal exige la realización de las siguientes acciones: i) el registro de los actos de violencia en el Libro de Registro de Incidencias; ii) la adopción de medidas correctivas; iii) el seguimiento de los estudiantes involucrados, tanto agresores como víctimas; y, iv) la comunicación oportuna de los hechos a los padres de familia. En dicha resolución, se sancionó al centro educativo por no implementar acciones eficaces para poner fin a la violencia y por no informar adecuadamente a los padres de los estudiantes involucrados.

Asimismo, mediante la Resolución N° 782-2014/SPC-INDECOPI de fecha 10 de marzo de 2014, se sancionó a una institución educativa con una multa de cinco Unidades Impositivas Tributarias (UIT) por incumplir con su deber de idoneidad. La sanción se basó en la falta de adopción de medidas de prevención y protección frente al *bullying* que una alumna venía sufriendo por parte de una compañera dentro de la misma institución. En este pronunciamiento, Indecopi no solo se refirió a la vulneración del deber de idoneidad, establecido en el artículo

18° del Código, sino también a la responsabilidad de los proveedores, señalada en el artículo 19° del mismo código, en relación con la obligación de brindar productos y servicios conforme a las condiciones ofrecidas en el mercado.

2.2. Marco Teórico:

1. Definición de violencia:

La violencia es una realidad social que afecta tanto a quien la ejerce como a quien la padece, ya que no se trata de un acto aislado, sino de una relación desequilibrada. Esta conducta surge cuando se rompe el respeto mutuo y se vulnera el principio de igualdad entre las personas, generando así un entorno de injusticia y conflicto Ortega y Mora, (1997). Para el Reglamento de la Ley de Convivencia sin Violencia la violencia es la utilización de la fuerza física o del poder, ejercido contra uno mismo, otra persona o un grupo con la finalidad de provocar daño. Entre las manifestaciones se encuentra las lesiones físicas, afectaciones psicológicas e incluso la muerte.

Por su parte, (Fernández,2022) define a la violencia como una relación entre al menos dos personas, en la que una causa daño a la otra con o sin ningún motivo (p.22). Un rasgo característico de la violencia es la presencia de agresiones físicas, verbales o psicológicas. Este fenómeno representa una amenaza a la integridad física, psíquica, emocional o sexual de las víctimas y atenta contra la dignidad humana. En tal sentido, el Estado tiene la obligación de diseñar e implementar políticas públicas para prevenir, sancionar y erradicar todo tipo de violencia, en virtud de su deber de protección de los derechos de la persona.

2. Definición de *bullying*:

En cuanto al *bullying*, el Reglamento de la Ley N.º 29719 lo define también con el término de “acoso entre estudiantes” y lo describe como una forma de violencia intencionada que se manifiesta mediante conductas de hostigamiento, intimidación o daño físico y/o verbal, propiciado por uno o varios estudiantes, en forma reiterada, con la intención de causar daño físico o psicológico (art. 3, inc.

b). A partir de ello, podemos advertir que la definición legal abarca elementos esenciales como la repetitividad, intencionalidad y la vulnerabilidad de la víctima dentro de una relación de subordinación.

En esa misma línea, Dan Olweus (1993), uno de los principales estudiosos del fenómeno del *bullying*, definió el término como un comportamiento agresivo que se presenta de manera reiterada en el tiempo por parte de un estudiante hacia otro. Esta conducta implica un desequilibrio de poder, lo que dificulta que la víctima pueda defenderse por sí misma. De acuerdo con su propuesta, para identificar una situación de *bullying* deben coexistir tres elementos: i) la intencionalidad de causar daño, ii) la repetición de agresiones en el tiempo y iii) la existencia de una situación de desventaja o vulnerabilidad de la víctima frente al agresor.

Desde la perspectiva doctrinal, (Quintana Rojas,2017) identifica como componentes centrales del *bullying*: la participación del agresor y la víctima, la reiteración de comportamientos hostiles, la intencionalidad de causar daño y las consecuencias emocionales, sociales y académicas de dicha violencia. La mencionada autora clasifica el *bullying* en tres formas principales: i) físico (golpes, empujones, apropiación de objetos), ii) verbal (insultos, amenazas, burlas) y iii) psicológico (manipulación, exclusión, divulgación de rumores). De lo anterior, podemos inferir que la normativa peruana, la investigación empírica de Olweus y los aportes doctrinales referidos exigen la concurrencia de la intencionalidad, repetitividad y desequilibrio de poder para la definición de *bullying*.

3. Violencia escolar y *bullying*:

La violencia escolar y el *bullying* son conceptos relacionados, pero no equivalentes. El *bullying* constituye una subcategoría dentro del fenómeno más amplio de la violencia escolar. Felipe y Vargas, (2020). En términos generales, la violencia escolar abarca cualquier acto de naturaleza física, verbal o psicológico que cause daño entre escolares, adultos y escolares o contra la propiedad, tanto dentro como fuera del entorno educativo, e incluye el uso de

tecnología. Por su parte, el *bullying* se centra en la violencia suscitada entre estudiantes Minedu, (2014). Entonces, el *bullying* es una de las formas más frecuentes de manifestación de la violencia escolar dentro de los centros educativos. Sin embargo, es importante considerar que existen otras expresiones de violencia que también afectan el entorno escolar, tales como, violencia cometida por las instituciones educativas, violencia simbólica, violencia en la era digital, entre otros, y que no necesariamente cumplen con las características propias del *bullying*.

4. Deber de idoneidad:

El artículo 18° del Código define la idoneidad como “la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza”. Dicho dispositivo normativo alude a que el proveedor cumpla con las expectativas legítimas del consumidor, las cuales se construyen a partir de las características del bien o servicio, las condiciones ofrecidas, así como la información entregada al momento de la transacción. Para Gustavo Rodríguez (2014, p.304). no todas las expectativas del consumidor son tutelables, en tanto que estas se analizan en función a las consideraciones relevantes brindadas al consumidor. Ahora bien, la idoneidad no se limita únicamente a la operatividad, funcionamiento o característica técnica del producto o servicio, sino también al cumplimiento de las garantías ofrecidas por el proveedor en la relación de consumo. En relación a lo anteriormente, el artículo 19° del mencionado Código establece la responsabilidad del proveedor por la idoneidad y calidad de los productos o servicios ofrecidos en el mercado.

Por su parte, el artículo 20° del Código establece que el análisis de la idoneidad de un determinado producto o servicio debe realizarse en función de las garantías ofrecidas por el proveedor y a las que está obligado. El mencionado dispositivo normativo define a las garantías como las características, condiciones o términos con los que debe contar un producto o servicio para satisfacer las

expectativas del consumidor. El propio Código, en el art.20, clasifica las garantías en tres tipos: legales, explícitas e implícitas.

La garantía legal tiene su origen en una norma o disposición jurídica vigente, por lo que para la comercialización o prestación de un bien o servicio su cumplimiento es obligatorio. No puede ser reemplazada por una garantía explícita ni implícita. En la garantía explícita importa los términos y condiciones ofrecidos directamente por el proveedor, a través de sus canales de atención, publicidad o contratos. Esta tampoco puede ser sustituida por una garantía implícita. Finalmente, la garantía implícita se basa en los fines y usos razonablemente previsibles del bien o servicio, considerando los usos y costumbres del mercado. Según Gustavo Rodríguez (2014, p.308)., la garantía implícita aparece cuando no existe una regulación específica y frente al silencio del proveedor en relación con la garantía explícita dentro del contrato A efectos de la investigación, nos centraremos en la garantía legal, en tanto que la infracción al deber de idoneidad se suscita por el incumplimiento de una norma, esto es, la Ley 29719 que sanciona el bullying en los centros educativos.

El deber de idoneidad, contemplado en el artículo 73° del Código, establece la obligación de los proveedores de servicios educativos de garantizar una formación de calidad cumpliendo los lineamientos generales del proceso educativo en los niveles de educación básica, técnico-productiva y superior. En ese sentido, se exige que la prestación del servicio educativo se realice en estricta observancia de las disposiciones normativas vigentes en el sector educativo.

2.3. Hechos relevantes del caso

- El 6 de abril del 2022, el menor hijo de la denunciante (señora Emely María Chávez Gallegos) de iniciales J.B.S.C. habría sido víctima de un presunto acto de violencia por parte de uno de sus compañeros. La denunciante alegó que uno de los niños tiró la agenda de anotaciones al tacho de basura.
- Ante lo acontecido, el 6 de abril del 2022, la denunciante envió un mensaje de WhatsApp al grupo de salón “4to Grado Primaria SJC” para dar a conocer los hechos ocurridos a su menor.

- El 7 de abril del 2022, el director del Colegio respondió el mensaje llamando a la calma y tranquilidad a los padres de familia que integraban ese grupo de WhatsApp. La denunciante indicó que el Colegio la citó para llevar a cabo una reunión presencial sobre el hecho ocurrido el 6 de abril de 2022.
- El 25 de noviembre del 2022, la denunciante interpuso una denuncia contra S.J. Emprexia S.A.C-el Colegio- por infracción a la Ley 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- El 7 de enero del 2023, el Colegio presentó sus descargos.
- El 19 de enero del 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna - Secretaría Técnica de la Comisión- admitió a trámite la denuncia interpuesta contra el Colegio imputándoles la infracción a los artículos 72°, 73° y 74° literal f) del Código.
- El 28 de junio del 2023, la Secretaría Técnica de Comisión emitió el Informe Final de Instrucción-IFI.
- El 25 de julio de 2023, la Comisión de Indecopi -Tacna emitió la Resolución N.º 121-2023/INDECOPI-TAC en la que resolvió lo siguiente:
 - i) Declarar fundada la denuncia presentada contra el Colegio, toda vez que no se acreditó la adopción de medidas preventivas o de protección ante el hecho reportado el 6 de abril de 2022, incurriendo así en infracción a los artículos 73° y 74° inciso f) del Código y la sancionó con una multa de 5,21 UIT, ii) Declarar infundada la denuncia por falta de pruebas sobre maltrato psicológico del personal docente y alumnos y la demora de remisión de calificaciones oportunamente, en base a los artículos 73° y 74° inciso f) del Código, iii) Declarar improcedente la denuncia por la falta de competencia para evaluar aspectos pedagógicos relacionado con la evaluación del Colegio y iv) Ordenó al Colegio acreditar la implementación de los lineamientos para la gestión de convivencia escolar y atención de la violencia conforme al D.S. N.º 004-2018-MINEDU.
- El 29 de agosto de 2023, el Colegio interpuso recurso de apelación contra la Resolución N.º 0121-2023/INDECOPI-TAC. En primer lugar, sostuvo que la denuncia no fue presentada a través de los canales formales establecidos, ya que esta se realizó mediante un mensaje en el grupo de WhatsApp. En segundo lugar, argumentó que el hecho ocurrido el 6 de

abril de 2022 no constituía un caso de violencia o *bullying*, pues la presunta víctima se habría referido al suceso como algo gracioso, y además de que no se logró identificar al agresor. Por tal razón, el hecho solo fue consignado en el Libro de Incidencias de Primaria —de uso interno— y no en el Libro Oficial de Registro de Incidencias. En tercer lugar, el Colegio alegó que no existe una obligación expresa derivada del dispositivo normativo para el registro de todos los hechos de violencia. A partir de ello, el Colegio concluyó que una inferencia lógica, pero no el incumplimiento de un mandato normativo expreso. Finalmente, el Colegio afirmó que únicamente la autoridad educativa tiene competencia para determinar la existencia de una infracción, esto es, la configuración de la tipicidad del hecho, y no Indecopi.

- El 29 de diciembre de 2023, la señora Chávez presentó su escrito de absolución de apelación. Los argumentos de la denunciante son los siguientes: Primero, señaló que la denuncia no era malintencionada sino sujeta a la preocupación de la falta de imposición de medidas de prevención y/o de protección frente al hecho suscitado el 6 de abril de 2022. Segundo, la denunciante alegó que hubo comunicación a la dirección y al tutor de las agresiones que era víctima su hijo.
- Finalmente, la Sala confirmó, modificando fundamentos, la resolución, en el extremo que declaró fundada la denuncia al no haber adoptado medidas preventivas y/o de protección pertinentes respecto del acto del 6 de abril del 2022. En la misma resolución, se presentó un voto en discordia del señor vocal Camilo Nicanor Carrillo Gómez que abogó por la no activación del Protocolo N°1 de los Lineamientos de la Convivencia Escolar, ya que el hecho ocurrido el 6 de abril no era *bullying*, sino un suceso aislado y sin mayor trascendencia.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

3.1 Problema principal

¿El hecho ocurrido el 6 de abril de 2022 califica como un acto de violencia escolar que exigía la activación del Protocolo N° 01 del Anexo 3 de los Lineamientos de la Convivencia Escolar por parte del Colegio? Si la respuesta es afirmativa, ¿la omisión de dicha activación constituye una vulneración al deber de idoneidad en la prestación del servicio educativo?

3.2 Problemas secundarios

¿El Colegio debió anotar todo hecho de violencia suscitado en el Libro de Registro de Incidencias sin excepciones, así como en el Portal SíseVe? ¿Existe algún límite para registrar en el Libro de Incidencias?

¿La denuncia de *bullying* realizada por la denunciante a través del WhatsApp grupal del Colegio constituye una comunicación formal?

¿Indecopi tiene competencia para calificar un hecho como infracción al deber de idoneidad educativa o ello corresponde únicamente a la autoridad educativa?

IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A

4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

En mi opinión, el hecho ocurrido el 6 de abril del 2022, en el que un compañero tiró la agenda de anotaciones del menor de iniciales J.B.S.C. al tacho de basura sí constituye un acto de violencia escolar o *bullying*. Este comportamiento entre pares (estudiantes) representa una forma de humillación pública que afecta emocionalmente al menor y puede ser calificada como violencia psicológica. Dicho acto debió ser atendido de manera oportuna por las autoridades educativas del Colegio, teniendo en consideración la especial protección que la Constitución Política brinda a los niños, en aras de garantizar el bienestar físico, emocional y educativo. En este sentido, correspondía activar el Protocolo N.º 01 del Anexo 3 de los Lineamientos de Convivencia Escolar, ya que este tipo de conducta no puede ser interpretado como un simple acto de “*malacrianza*” ni

debe ser minimizado en su gravedad, porque compromete derechos fundamentales como la integridad y el desarrollo integral del estudiante.

En relación con lo anterior, estimo que se infringió el deber de idoneidad del servicio educativo. Debido a que, el Colegio no cumplió con la garantía legal respecto de las normativas sectoriales, que regulan la atención frente a casos de violencia escolar. En particular, se incumplió la Ley N.º 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia, así como su Reglamento. En tal sentido, el proveedor educativo debió atender, registrar adecuadamente y dar seguimiento el caso de violencia escolar suscitado el 6 de abril.

Por otro lado, ausencia de identificación del presunto agresor no constituye una justificación válida para que el Colegio omita la adopción de medidas de protección y/o prevención. De acuerdo con el principio de interés superior del niño, la institución educativa estaba obligada a iniciar una investigación interna con diligencia debida para esclarecer los hechos y garantizar un entorno seguro para el menor afectado. A partir de ello, resultó incorrecto que el Colegio haya registrado el hecho únicamente en el Libro de Incidencias de Primaria, el cual tiene un carácter interno. En su lugar, el caso debió ser inscrito en el Libro de Incidencias Oficial, conforme a lo establecido por la normativa vigente, con el propósito de que fuera reportado en el portal SíSeVe y, de ese modo, las autoridades educativas competentes pudieran tomar conocimiento y brindar una atención oportuna frente al caso de violencia escolar.

4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución

Conuerdo con la Resolución 0811-2024/SPC-INDECOPI que confirmó el pronunciamiento de la Comisión, por la cual se declaró fundada la denuncia en contra el Colegio Steve Jobs de Tacna. Evidentemente, no se adoptaron las medidas de prevención y/o de protección en el caso de acoso escolar. A pesar de la existencia de prueba fehaciente sobre la violencia psicológica que venía sufriendo el menor por parte de uno de sus compañeros al tirar su libreta de anotaciones al tacho de basura. Asimismo, la resolución señala que, en el análisis del caso, la Comisión incurrió en una omisión al no consignar la modificación del Protocolo N°1 de los Lineamientos para la Convivencia Escolar,

pese a que dicha normativa fue actualizada mediante la Resolución Ministerial N°274-2020-MINEDU el 14 de julio del 2020. Además, el voto en discordia del señor Vocal Camilo Nicanor Carrillo Gomez resulta ser un tema debatible, toda vez que define al *bullying* desde una perspectiva limitada al minimizar la conducta como un hecho insignificante, y, por ende, merecedor de una mera llamada atención a los padres de familia sobre la crianza de sus menores hijos.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

Problema principal: ¿El hecho ocurrido el 6 de abril de 2022 califica como un acto de violencia escolar que exigía la activación del Protocolo N° 01 del Anexo 3 de los Lineamientos de la Convivencia Escolar por parte del Colegio? Si la respuesta es afirmativa, ¿la omisión de dicha activación constituye una vulneración al deber de idoneidad en la prestación del servicio educativo?

Antes de responder a esta cuestión, es importante recordar brevemente lo señalado en el marco teórico respecto al concepto de *bullying*. El acoso escolar o *bullying* es una manifestación de violencia que ocurre entre dos o más estudiantes dentro del entorno escolar. (Para Cerezo,2007) el *bullying* es “una forma de maltrato, normalmente intencionado y perjudicial, de un estudiante hacia otro compañero, generalmente más débil, al que convierte en su víctima habitual; suele ser persistente, puede durar semanas, meses e incluso años” (p. 47). Como se expuso, el acoso escolar constituye una manifestación de violencia entre estudiantes que puede adoptar formas físicas, verbales o psicológicas, y que suele mantenerse de manera reiterada en el tiempo.

Por su parte, la conceptualización de *bullying* propuesta por el Reglamento de la Ley define el acoso entre estudiantes como una forma de violencia que se manifiesta mediante acciones deliberadas y agresiones verbales o físicas. La normativa alude a la repetitividad e intencionalidad de la conducta. De ahí que la finalidad es causar intimidación o exclusión a la víctima, lo cual termina vulnerando su dignidad y su derecho a disfrutar de un ambiente escolar libre de violencia.

En el caso analizado, el hecho ocurrido el 6 de abril de 2022 configura un acto de *bullying*, en la modalidad de violencia psicológica. La conducta de arrojar al tacho de basura la agenda escolar del hijo de la denunciante tiene como finalidad la humillación pública y el menoscabo de su bienestar emocional. Se trata de una forma de agresión que, si bien no se manifiesta físicamente, afecta el honor, la autoestima y la buena reputación del menor, lo cual encaja dentro del concepto de violencia psíquica conforme a la normativa sobre convivencia escolar.

En el escrito de apelación, la parte denunciada alegó que la aparición de la libreta de notas del menor no podía ser calificada como *bullying*, argumentando que se trataba de un hecho aislado. Si bien es cierto el Reglamento de la Ley N.º 29719 establece que el acoso escolar (*bullying*) debe manifestarse de forma reiterada, consideramos que dicha exigencia resulta demasiado restrictiva, especialmente si se omite el contexto y el riesgo de repetición de la conducta. Desde una perspectiva preventiva, basta con que el acto tenga el potencial de repetirse, si no se adoptan medidas correctivas oportunas. Por ello, más que exigir una reiteración fáctica inmediata, es crucial atender a la susceptibilidad del comportamiento continuo agresivo, especialmente en entornos escolares donde las relaciones interpersonales son constantes.

En esa línea, consideramos que intervenir desde el surgimiento del primer incidente, incluso antes de que sea reiterativo, conlleva la reducción de futuros casos de acoso escolar. Es decir, una intervención temprana evita la aparición de más patrones de agresión. Así lo reconoce **Olweus (1999)** al señalar que el *bullying* implica que “*un alumno está siendo maltratado o victimizado cuando él o ella está expuesto repetidamente y a lo largo del tiempo a acciones negativas de otro o un grupo de estudiantes*” (Rosario del Rey y Rosario Ortega, 2007, p.78). Bajo esa definición, entendemos que es crucial atender a la susceptibilidad de la repetición de conducta agresiva que puede estar sometido la víctima. Es por ello que el criterio de la reiteración, como exigencia formal para que se configure *bullying* debe analizarse desde una perspectiva integradora, lo que implica reconocer que un solo acto de agresión con capacidad de repetirse y causar daño requiere intervención inmediata.

En relación a este punto, considero importante realizar un análisis del voto en discordia del vocal Camilo Nicanor Carrillo Gómez. Para el vocal el hecho reportado por la señora Chavéz constituye un acto aislado que no puede ser considerado *bullying*. Minimiza la gravedad del asunto, en tanto no atenta la salud física ni psicológica del menor. De tal forma, estima que la conducta es una “*malacrianza*” que podía ser atendida por los padres de familia y no a través de la aplicación de la normativa *anti-bullying*. Al respecto, no concuerdo con la posición del vocal porque dicha conducta no puede ser minimizada ni normalizada por los operadores de justicia. Es evidente que no se requiere la repetitividad de la conducta del agresor, para que se brinden medidas urgentes en la atención de la violencia psíquica, que afecta la dignidad, el honor y la buena reputación del menor. Es menester precisar que el hecho, esto es, tirar al tacho de basura la libreta de notas, tiene como finalidad menoscabar el aspecto aptitudinal del menor. Por consiguiente, del análisis conjunto, se muestra la existencia de hostigamiento, maltrato psíquico, que si bien no ocurrió en forma reiterada sí atentó contra la dignidad y el derecho al honor del hijo de la denunciante, además, de que puede ser susceptible de repetirse.

Para analizar el deber de idoneidad del servicio educativo contemplado en el art.73 del Código es importante referirnos a la existencia de garantías ofrecidas o derivadas de la relación de consumo. En el caso, nos encontramos ante la presencia de la garantía legal de cumplimiento de normas sectoriales sobre la convivencia sin violencia escolar, las cuales se encuentran reguladas en la Ley N.º 29719 y su reglamento, así como el Protocolo de Lineamiento de atención. Entonces, en función del art.18 del Código, lo que esperaría la señora Chávez como consumidora respecto del proveedor de servicios educativos no solo sería que se brinde la educación con estándar de calidad, sino también que se garantice un ambiente sano y sin violencia en el proceso formativo, cumpliendo con la normativa sobre prevención, protección y atención de violencia escolar.

En esa línea, conforme se ha señalado, el Colegio debió iniciar inmediatamente acciones correspondientes en base al Protocolo frente a la comunicación de actos de violencia realizada por la denunciante. De esa manera, ha quedado

acreditado que la denunciante comunicó el hecho reportado el 6 de abril de 2022 al Colegio, por lo que correspondía la activación del Protocolo, la inscripción en el Libro de Registro de Incidencia y que sea reportado el hecho en el Portal SíSeVe, dentro de la relación de consumo entre el proveedor de servicios educativos y la consumidora.

Como se advierte, en la presente resolución analizada, la Sala precisó que la Comisión realizó una incorrecta referencia a la aplicación del Protocolo de Lineamientos, en tanto que no tomó en consideración la actualización recientemente realizada, a través de la Resolución Ministerial N° 274-2020-MINEDU del 14 de julio de 2020. Lo expuesto demuestra un desconocimiento en la aplicación normativa direccional respecto de la materia educativa por parte de la Comisión para pronunciarse sobre el caso en cuestión. La importancia del Protocolo radica en las pautas consecutivas a seguir en los casos de violencia escolar, por lo que cualquier modificación del mismo debe ser de estricto cumplimiento.

Ahora bien, cabe precisar que, en la Resolución N.º 2086-2024/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en su calidad de máximo órgano resolutorio en la vía administrativa, tuvo un pronunciamiento similar al emitido en el presente caso, al advertir que la aplicación de la normativa sectorial educativa resultaba desfasada y no se adecuaba a las exigencias actuales de protección en el ámbito escolar. Por consiguiente, se puede advertir que la Comisión ha estado aplicando incorrectamente el Protocolo N°1, el cual está destinado a atender casos de violencia psicológica ejercida entre estudiantes.

Problema secundario: ¿El Colegio debió anotar todo hecho de violencia suscitado en el Libro de Registro de Incidencias sin excepciones, así como en el Portal SíSeVe? ¿Existe algún límite para registrar en el Libro de Incidencias?

En el presente caso, el Colegio debió anotar todo hecho de violencia ocurrido en su instalación en el Libro de Registro de Incidencias sin excepción. Para justificar

ello, se realizará una argumentación en relación al análisis de Libro de Registro de Incidencias y la vinculación en el caso en concreto.

En relación al Libro de Registro de Incidencias, el artículo 11° de la Ley 29719 sobre convivencia sin violencia establece que *“cada institución educativa tiene un Libro de Registro de Incidencias sobre la violencia y acoso entre estudiantes, a cargo del director, en el que anotan todos los hechos sobre violencia, acoso entre estudiantes, el trámite en cada caso, el resultado de la investigación y la sanción aplicada, cuando corresponda”*. A partir de ello, se desprende la obligación de los colegios de disponer y registrar los hechos de violencia o acoso escolar en un Libro de Registro de Incidencias, para poder realizar seguimientos de los hechos reportados.

Asimismo, el Reglamento de la mencionada Ley señala el contenido, el carácter y la responsabilidad de su correspondiente inscripción. Respecto al contenido se indica que el registro del hecho de violencia debe ser claro y preciso. En cuanto al carácter destaca la confidencial de los hechos anotados, considerando que la información versa sobre menores de edad. En relación a la obligación, se establece que el director de la institución educativa es el encargado de la actualización y de garantizar el uso adecuado del Libro de Registro de Incidencias.

Ahora bien, específicamente, en el Anexo 5 del Lineamiento-aprobado por el Decreto Supremo N°004-2028-MINEDU-se alude a que el Libro de Registro de Incidencia es el instrumento para la inscripción de casos de violencia escolar. De lo anterior, se desprende la importancia del Libro de Registro de Incidencias para reportar hechos de violencia o acoso escolar ocurridos entre estudiantes y personal docente dentro del ámbito escolar. Para ello se reitera que la información consignada debe ser de carácter confidencial, la cual estará a cargo de la Dirección de la institución educativa. Además, se indica que el Libro deberá decir con letras mayúsculas LIBRO DE REGISTRO DE INCIDENCIAS DE LA IE “...” (nombre de la IE).

En el presente caso, el Colegio no registró el hecho de violencia en el Libro de Registro de Incidencias. Esto se prueba a través del acta de inspección del 6 de junio del 2023, que obra en el expediente, y el cual se adjunta en el informe

jurídico, en el que se consignó que la institución educativa disponía de dos libros de incidencias, uno de uso interno y el segundo de uso oficial. El primero tenía la denominación de “Cuaderno de registro de incidencia nivel primaria, I.E.P Steve Jobs College, Tacna-2022” y el segundo el título de “Libro de registro de Incidencia”. Tal es así que el acto de *bullying* reportado el 6 de abril del 2022 se registró en el Cuaderno de registro de incidencia de uso interno. A pesar de que el director había manifestado la existencia del Libro de Registro de Incidencia, el cual ostentaba calidad de ser el libro oficial.

(Ver imagen sobre el acta de inspección)

a) **Respecto de los hechos ocurridos el 6 de abril de 2022**

a.1. Luego de tomar conocimiento del hecho comunicado por la señora Emely María Chávez Gallegos a través del grupo de WhatsApp, ¿efectuó el registro correspondiente en el libro de incidencias u otros (portal Siseve)?

Solicitamos el libro de incidencias y nos fue entregado el Cuaderno de Registro de Incidencias Nivel Primaria en el cual verificamos que se trata del 07/04/2022 la fecha, esta Hecha Pumarata Cuena, registra dicha incidencia en el Acta de Incidencia Escolar. Por lo tanto a tomar el día visto fotográficas de dicho registro. Cabe indicar que se verificó la existencia de otro cuaderno que tiene por nombre Libro de Registro de Incidencias que no contiene ningún incidente registrado manifestando el superintendente que el mismo cuaderno es uno de uso interno y el otro es el cuaderno oficial.

a.2. ¿Cuáles fueron las acciones que adoptó luego de tomar conocimiento del hecho?—

El superintendente manifestó que el 7 de abril de 2022 con la señora Chávez a una entrevista en el marco de la instancia reportada por la tutora exhibiendo el documento denominado Ficha de Entrevista a Padres de Familia Nivel Primaria de la cual procedimos a recibir una (1) vista fotográfica. Adicionalmente se indica que el superintendente adoptó las medidas en el caso en el aula. El superintendente indica que en estos casos en materia de entrevista con los padres o tutores llegar a conversar con la psicóloga para que realice entrevistas a los padres y estudiantes.

a.3. ¿Desplegó acciones de protección sobre el menor de iniciales JBSC, menor hijo de la señora Emely María Chávez Gallegos, respecto de los hechos ocurridos el 6 de abril de 2022? En caso sea afirmativa su respuesta, detallar cuáles fueron las acciones desplegadas (coordinaciones con tutoría y orientación educativa, apoyo psicológico, plan de acompañamiento u otros)

Al respecto se realizó fotografías del Informe N° 008-2022-APDE-REHJ-TACNA del 20 de octubre de 2022 y del Informe de observación del 30 de junio de 2022 y del Informe de Archivos del 30 de junio de 2022, a través del cual la psicóloga informó las acciones que toma a fin de prevenir situaciones de bullying con el mayor grado de seriedad y con todo el apoyo.

(fuente: EXPEDIENTE 0125-2022/CPC-INDECOPI-TAC)

De lo anterior, se puede corroborar que el registro del hecho de violencia o *bullying* no basta con que se encuentre consignado en algún documento institucional, esto es, cuaderno de registro de incidencia, debido a que, de la aplicación del art. 11° de Ley 29719 y de los Lineamientos aludidos, los actos de

violencia se registran en el Libro de Registro de Incidencias y no en otro documento diferente a lo indicado por la normativa sectorial de educación. Por consiguiente, dicha actuación no correspondería con lo que esperaría un padre de familia -consumidor- dentro de una relación de consumo respecto del proveedor de servicios educativos. Es decir, la activación del protocolo correspondiente y por consiguiente la inscripción del acoso escolar en el Libro de Registro de Incidencia, a fin de que las autoridades pertinentes resguarden la salud física y emocional acorde con el interés superior del niño.

Existen diversas resoluciones que han sancionado a colegios privados por la ausencia de contar con el Libro de Registro de Incidencias, el cual es considerado como herramienta obligatoria según la Ley N°29719 y su reglamento. En la Resolución 0845-2020/SPC-INDECOPI se sancionó al Colegio Jean Le Boulch, por infracciones detectadas durante la campaña escolar del 2018. Entre las infracciones se encontraban las siguientes: i) requerimientos de materiales no educativos, ii) cobro de cuotas extraordinarias sin autorización, iii) interés moratorio superior al legal, **iv) falta de Libro de Registro de Incidencias** y v) ausencia de psicólogo habilitado. Por su parte, en la Resolución 005-2023/CC3, el Colegio Lima Villa College fue sancionado por la falta de adopción de medidas adecuadas para frenar los casos de *bullying* con una multa de 50 UIT. Las infracciones del Colegio comprendían la falta de implementación del Libro de Registro de Incidencias, la no adopción de protocolos para atender casos de acoso escolar, la deficiencia de un plan de convivencia y ausencia de un psicólogo que atienda los casos reportados.

Por consiguiente, notamos que la falta del Libro de Registro de Incidencias es una causal para sancionar a los colegios privados por no prevenir ni atender adecuadamente los casos de *bullying*. De ahí que la importancia de la implementación del libro implica también que el acoso escolar sea reportado en el Portal SíSeVe. Esto con la finalidad de dar seguimiento a los casos a efectos de asegurar la erradicación de la violencia que afecte el bienestar de los estudiantes.

Problema secundario: ¿La denuncia de *bullying* realizada por la denunciante a través del WhatsApp grupal del Colegio constituye una comunicación formal?

En la actualidad, las redes sociales constituyen nuevas formas de comunicación entre las personas. Su uso ha cambiado significativamente la manera en que las personas se comunican y se relacionan dentro de la sociedad. La utilización de las redes sociales ha aumentado notablemente entre los jóvenes, entre las diversas aplicaciones con mayor empleo mundial se encuentran entre ellas Facebook, WhatsApp e Instagram Mahmud y Amin (2017). A efectos de profundizar la investigación jurídica en el caso concreto nos centraremos en la red social conocida como WhatsApp.

Desde su aparición en agosto de 2009, WhatsApp ha desempeñado un papel fundamental en la expansión de la comunicación digital. Esta plataforma es utilizada para compartir y recibir información, así como para mantener una comunicación constante con las personas que interactúan en ella. Los que interactúan en dicha plataforma no solo son usuarios sino también diversas instituciones estatales y privadas. En cuanto a las instituciones estatales el uso de dicha plataforma se concentra en la atención al público, resolución de dudas y trámites. En cambio, el empleo de dicha red social por parte de las instituciones privadas es para promocionar e incrementar sus ventas comerciales, a través del intercambio de información sobre los productos o servicios ofertados y para mantener una comunicación constante entre los agentes económicos y los consumidores.

Los centros educativos -instituciones privadas- no han sido ajenos al empleo de las redes sociales, esto es, WhatsApp, como un canal de comunicación entre los padres de familia, personal docente y los órganos de dirección de los colegios, en los diferentes niveles y para diversos fines formativos. De ese modo, (Caballero, 2019) llega a la conclusión de que las redes sociales cumplen un papel muy eficiente, en tanto que facilitan una comunicación más rápida, con mayor alcance y un nivel superior de interacción entre los usuarios.

Para efectos de la investigación nos centraremos en los tipos de comunicaciones, esto es, formales e informales para luego analizar el caso en concreto. Según (Adela de Castro, 2013) la comunicación formal se caracteriza en base a la naturaleza de la entidad y a sus objetivos. Está regulada por normas específicas. De tal forma que los canales de comunicación más utilizados en el

entorno empresarial son memorando, escritos y el uso del correo electrónico mediante la red interna de la organización. Por otro lado, la comunicación informal se fundamenta en la espontaneidad más que en la jerarquía; es decir, se origina a partir de la interacción de los integrantes de un grupo. Este tipo de comunicación puede resultar perjudicial para la empresa cuando afecta negativamente la imagen y productividad de la misma.

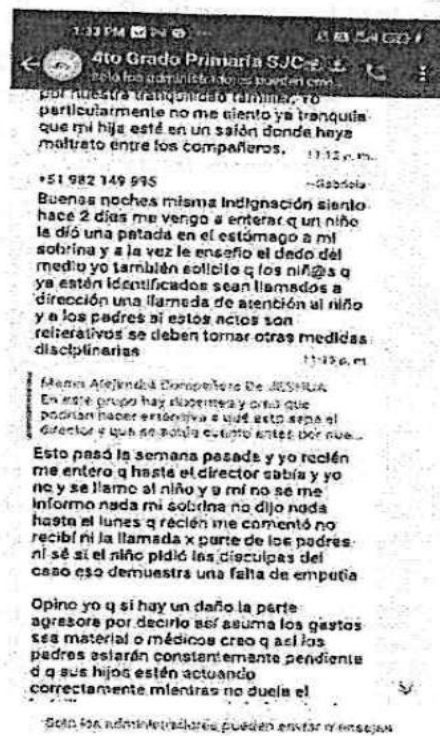
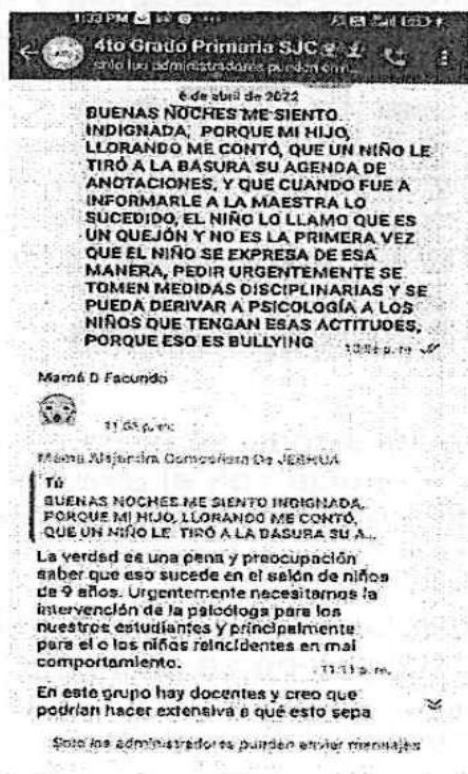
En el caso analizado, uno de los principales argumentos expuestos por el Colegio en su recurso de apelación fue que la denuncia de *bullying* no se realizó a través de un canal formal, sino mediante un mensaje enviado por WhatsApp. Lo que daría a entender que este medio constituía una forma de comunicación informal y, por tanto, carecía de validez o relevancia para iniciar un procedimiento de atención frente a posibles actos de violencia escolar.

El Tribunal Constitucional, en el expediente N°00962-2019-PA/TC AREQUIPA, ha reconocido que el WhatsApp es un espacio de debate e intercambio de opiniones, en el cual los intervinientes participan, acceden, comparten mensajes, archivos, videos u otros. Al respecto, no existe normativa expresa sobre si las redes sociales son medios de comunicación formales para realizar denuncias. Consideramos que lejos de encajar el empleo de la red social aludida dentro de la definición de comunicación formal o informal, el Colegio debió advertir oportunamente la denuncia sobre el referido caso de *bullying*. Porque la finalidad de la denuncia era poner en conocimiento a las autoridades del Colegio sobre la comisión de acoso escolar en contra de su menor hijo en sus instalaciones educativas. En ese sentido, la institución no puede desentenderse del hecho alegado, dado que entre sus principales funciones no solo es brindar educación, sino también garantizar un ambiente adecuado y sano propicio para un proceso formativo. De ahí que sus actuaciones se guíen en base al principio de interés superior del niño, lo que evidentemente en este caso no prevaleció.

Asimismo, como obra del medio probatorio recaído en el expediente, advertimos que dicha red social aludida era empleada como un canal de comunicación entre los padres de familia, profesores y el director del Colegio. Esto se comprueba de la revisión de las capturas de conversaciones que mantenían padres de familia en el grupo de WhatsApp denominado “4to Grado Primaria SJC”, mediante el

cual se emitían comunicados e información sobre el proceso formativo de los alumnos.

(Ver imagen del grupo de WhatsApp denominado “4to Grado Primaria SJC”)



(Fuente: RESOLUCIÓN 0811-2024/SPC-INDECOPI)

De esa manera, no existió un desconocimiento sobre el uso del Grupo de WhatsApp aludido por parte de las autoridades del colegio. Toda vez que previamente a la denuncia realizada existieron comunicados oficiales por parte del director, para mantener informados a los padres de familia y alumnos sobre las actividades escolares. A partir de ello, concordamos con el pronunciamiento de la Sala, para colegir que la comunicación a través del grupo de WhatsApp es una vía idónea para presentar una denuncia por el referido acoso escolar, independientemente de si sea una comunicación formal o informal.

El accionar del Colegio nos demuestra una cultura de silencio frente a la violencia escolar. Debido a que, minimizó y/o normalizó el acto de *bullying* ocurrido dentro del ámbito escolar. De acuerdo a Sánchez, esta situación se agrava mucho más cuando los colegios no optan por reportar los casos, intentando resolverlos o minimizándolos como “asuntos propios de niños” Merino, Carozzo y Benites,

(2017). En el caso, el colegio minimizó que tirar al tacho de basura la libreta de uno de los alumnos era un juego propio de niños de su edad. Sin embargo, no estimó que esa manifestación de conducta constituye un acto de agresión psicológica.

Problema secundario: ¿Indecopi tiene competencia para calificar un hecho como infracción al deber de idoneidad educativa o ello corresponde únicamente a la autoridad educativa?

En este apartado, abordaremos la competencia del Ministerio de Educación (en adelante Minedu) y del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) en materia educativa en el ámbito de la educación básica regular.

La competencia del Minedu se encuentra comprendida en el art. 4 de la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, Ley N°31224. Este dispositivo normativo establece que el Minedu es competente para garantizar el derecho a la educación en las diversas etapas del sistema educativo, que comprende la educación básica, superior y técnico-productiva; propiciando aseguramiento y calidad del servicio educativo. Además, precisa dos tipos de funciones: rectoral y técnico-normativa. Entre la principal función rectoral se encuentra la supervisión y evaluación de la política nacional y sectorial bajo su competencia. En relación a la función técnico-normativa es menester precisar el cumplimiento del marco jurídico de su competencia y la capacidad de ejercer potestad sancionadora.

Ahora bien, el Decreto Supremo N°001-2025-MINEDU, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación (en adelante el Reglamento de Organización y Funciones del Minedu) establece que el Minedu no solo es responsable de la formulación de políticas nacionales y sectoriales en materia educativa, sino también en la supervisión y cumplimiento de las mismas. Las funciones rectoras y técnico-normativo buscan garantizar la calidad del servicio educativo y asegurar el cumplimiento del marco normativo, para lo cual activan su potestad sancionadora García, (2025). En conclusión, el Minedu cumple un rol importante en la formación educativa al establecer políticas

públicas y en el proceso de fiscalización de la normativa vigente del sector educativo para finalmente sancionar el incumplimiento de las mismas.

En relación a la competencia del Indecopi, el art. 135 del Código establece que es la autoridad encargada de velar por los derechos de los consumidores. Dicha atribución también se encuentra estipulada en el art. 2 de la Ley de Organización y Funciones de Indecopi-Decreto Legislativo 1033-. Ahora bien, el art. III del Código contempla el ámbito de aplicación a toda relación de consumo en la que se exponga un consumidor de manera directa o indirectamente en el territorio nacional. A partir de ello, podemos concluir que el Indecopi es la autoridad competente para velar por los derechos de los consumidores en toda relación de consumo que se encuentre envuelto directa o indirectamente dentro de territorio del país. En tal sentido, se aprecia que el Indecopi es competente para proteger a los consumidores dentro de una relación de consumo en el sector educativo privado, toda vez que existe una contraprestación económica. El rol del Indecopi implica garantizar que los proveedores de servicios educativos cumplan con sus obligaciones para así velar por la tutela efectiva de los derechos de los consumidores.

A continuación, se abordará el estudio del caso concreto donde se analizará si Indecopi puede calificar un hecho como infracción al deber de idoneidad sin que la autoridad educativa se haya pronunciado previamente. En el presente caso, el Colegio argumentó que no le correspondía al Indecopi tipificar el hecho ocurrido el 6 de abril como una infracción al deber de idoneidad. Al respecto, el Minedu y el Indecopi son instituciones públicas que ostentan su propia estructura, organización, recursos y financiamiento. Por un lado, el Minedu puede supervisar el cumplimiento de las normas sectoriales y activar su potestad sancionadora para garantizar el derecho a la educación. Por otro lado, el Indecopi como autoridad de protección al consumidor puede iniciar procedimientos administrativos sancionadores en base al art.73 del Código.

Entonces, considero que el Indecopi amparándose en el art.73 del Código tiene competencia para sancionar la vulneración al deber de idoneidad. Tal como se aprecia en la Resolución N°0997-2019/SPC-INDECOPI, en la que la autoridad de protección al consumidor sancionó a una institución educativa por la falta de adopción de medidas necesarias en un caso de acoso escolar. De este modo,

podemos observar el ejercicio de la potestad sancionadora de Indecopi, al exigir al proveedor educativo no solo un servicio idóneo y de calidad, sino también el cumplimiento de garantías de protección a los menores en casos de violencia escolar.

En relación al Minedu, esta entidad estatal también tiene competencia para sancionar infracciones derivadas del incumplimiento de normas generales y sectoriales en materia educativa que atenten la convivencia democrática escolar. Es así que los numerales 5.2. y 5.3 de la Tabla de infracciones y sanciones de las Instituciones Educativas Privadas⁴ establecen la potestad sancionadora del Minedu frente a la ausencia de procedimientos para atender denuncias relacionadas a la violencia física, psicológica y/o sexual en el ámbito escolar. Además, se encuentra tipificado la infracción por la omisión del registro de acciones para la atención en el Libro de Registro de Incidencias y en la plataforma informática del Portal SíseVe, en el contexto normativo sobre la convivencia sin violencia escolar contemplado en la Ley 29719 y su Reglamento.

Por todo ello, considero que Indecopi si puede tipificar un hecho como infracción sin que previamente el Minedu se pronuncie sobre el mismo suceso. Debido a que, Indecopi tiene competencia para proteger el derecho de los consumidores en toda relación de consumo que exista una contraprestación por un determinado bien o servicio. Y, por su parte, el Minedu también puede describir una acción u omisión y calificarla como infracción, en función de las disposiciones normativas sobre la eliminación de la violencia escolar, en concordancia con la Ley 29719. Toda vez que imponen obligaciones a los colegios para prevenir, detectar, atender y dar seguimiento a los casos de violencia entre estudiantes. Por lo que, el incumplimiento de las mismas deviene en una infracción administrativa sancionable, tal y como indica la Tabla de Infracciones y Sanciones aplicables a los colegios particulares. En el caso, no corresponde realizar un análisis del non bis in ídem porque el MINEDU no sancionó al Colegio por la falta de medidas de prevención y/o protección de la violencia escolar.

⁴ Reglamento de Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica, Decreto Supremo N° 005-2021-MINEDU.

VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- La omisión de las medidas de prevención y/o protección frente al hecho reportado el 6 de abril del 2022 constituye una infracción al deber de idoneidad (art.73 del Código) del servicio educativo brindado a la Señora Chávez. El análisis del deber de idoneidad se centra en el cumplimiento de las garantías ofrecidas o derivadas de una relación de consumidor. En lo que respecta al ámbito educativo involucra que las instituciones educativas cumplan con la garantía legal, que establece la Ley N.º 29719 y su Reglamento, así como el Protocolo del Lineamiento de Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia contra Niñas, Niños y Adolescentes, las cuales tienen como finalidad la promoción de la convivencia sin violencia en los colegios y la atención oportuna frente a los casos reportados.
- A lo largo de la investigación se ha presentada la conceptualización del *bullying*. Tanto la normativa como la doctrina han coincidido en la existencia del criterio de la repetitividad para su configuración. Sin embargo, considero crucial una redefinición del término bullying, dado que, esperar que la conducta sea reiterativa para que sea sancionada implica que la víctima siga padeciendo violencia.
- De lo anterior se desprende, la obligación del Colegio de inscribir el hecho ocurrido el 6 de abril en el Libro del Registro de Incidencia y reportarlo en el Portal SíseVe, a fin que dar seguimiento particular al caso.
- No existe normativa que establezca al WhatsApp como un medio formal para realizar denuncias. Pese a ello, considero pertinente que el Colegio debió advertir dicha denuncia y tomar medidas para atender el caso reportado, considerando las comunicaciones previas que se realizaron por ese medio social.
- Tanto el Indecopi como el Minedu tienen competencia para pronunciarse por la falta de adopción de medidas de prevención y/o protección en materia educativa. El Indecopi es competente para sancionar en base al deber de idoneidad a las instituciones ante el incumplimiento de la garantía legal. Y, el Minedu, no solo cuenta con la potestad de dictar

normas en el ámbito educativo, esto también conlleva la capacidad fiscalizadora para sancionar.



BIBLIOGRAFÍA

Caballero, Gerardo. (2019). Usos de las redes sociales digitales para la acción colectiva: el caso de Ni Una Menos. *Anthropologica*, 37(42), 105-128. <https://doi.org/10.18800/anthropologica.201901.005>

Castro A., (2013), la comunicación oral técnicas y estrategias, ediciones editorial universidad del norte, Barranquilla-Colombia

Cerezo, F. (2007). La violencia en las aulas. (5°ed). Madrid. España: Pirámide.

Del Rey, R., & Ortega, R. (2007). *Violencia escolar: claves para comprenderla y afrontarla*. Escuela Abierta.

Felipe, C., y Vargas, L. (2020). Convivencia y violencia en las escuelas de primaria del Perú. *Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE)*, N°10, 1-14-
<https://www.grade.org.pe/creer/archivos/articulo-10.pdf>

Fernández, J. (2022). Conceptualizando la violencia y la violencia física: un análisis comparado de las legislaciones de Perú y Chile. *Revista de la facultad de Derecho*, N°88.9-40. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.202201.001>

García, K. (2025). *El contenido esencial del derecho a la educación como criterio de competencia en las sanciones educativas: el MINEDU y el INDECOPI* [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura]. Universidad de Piura: <https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/f88f6079-f33b-4988-826c-9f23002607fe/content>

García Montañez, M. V., & Ascensio Martínez, C. A. (2015). Bullying y violencia escolar: diferencias, similitudes, actores, consecuencias y origen. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 17(2), 9-38.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80247939002>

Mahmud, A. y Amin, R. (2017). Uso de las redes sociales en la participación política: un estudio de estudiantes de la Universidad de Dhaka. *Sociología y Antropología*, 5(6), 481–488. <https://doi.org/10.13189/sa.2017.050607>

Merino, C., Carozzo, J y Benites, L. (2017). La conspiración del silencio: El bullying en el Perú. *Huellas*, Año 3, N° 5. Recuperado de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C1396DD8CF85AEF4052580A600739143/\\$FILE/La_conspiraci%C3%B3n.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C1396DD8CF85AEF4052580A600739143/$FILE/La_conspiraci%C3%B3n.pdf)

Ortega, R. R. y Mora, M. J. A. (1997). “Agresividad y violencia. El problema de la victimización entre escolares”, en: *Revista de Educación*, núm. 313, pp. 7-27

Quintana, L. (2017). *Bullying y cyberbullying modalidades de acoso en servicios educativos*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/bitstreams/a1cf95b2-31ee-4a3e-ae99b0ad2dab41dc/download>

Rodríguez, G. (2014). *El apogeo y la decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor*. *THEMIS Revista de Derecho*, (65), 303–314. Recuperado de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876/11381>

LEYES Y JURISPRUDENCIA

Decreto Supremo 004-2018-Minedu. Ministerio de Educación del Perú, 13 de mayo de 2018

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

RESOLUCIÓN 0811-2024/SPC-INDECOPI)

ANEXOS



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE TACNA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : EMELY MARÍA CHÁVEZ GALLEGOS
DENUNCIADO : S.J. EMPREXIA S.A.C.
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SECUNDARIA DE FORMACIÓN GENERAL

SUMILLA: *Se confirma, modificando fundamentos, la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia por no adoptar las medidas preventivas y/o de protección pertinentes respecto del acto reportado el 6 de abril de 2022.*

SANCIÓN: 5,21 UIT

Lima, 21 de marzo de 2024

ANTECEDENTES

1. Por escrito del 25 de noviembre de 2022, la señora Emely María Chávez Gallegos -la señora Chávez- interpuso una denuncia contra S.J. Emprexia S.A.C.¹ -el Colegio- por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-.
2. Por Resolución 2 del 19 de enero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna –la Secretaría Técnica de la Comisión– admitió a trámite la denuncia interpuesta contra el Colegio imputándole las siguientes presuntas infracciones:

Infracción a los artículos 73° y 74° literal f) del Código

- i) El 6 de abril de 2022 tomó conocimiento de que su menor hijo fue víctima de *bullying*; no obstante, pese a informar el hecho a través del grupo de *WhatsApp*, la institución educativa no habría adoptado las medidas preventivas y/o de protección pertinentes.
- ii) No habría tomado las medidas preventivas y/o de protección pertinentes a fin de evitar que su personal docente y alumnos maltraten psicológicamente y ejerzan *bullying* frente al menor hijo de la consumidora, de iniciales J.B.S.C.

Infracción al artículo 73° del Código

- iii) Habría calificado inadecuadamente, en el área actitudinal correspondiente al III bimestre del año 2022, a su menor hijo de iniciales J.B.S.C.

¹ RUC: 20603288824, domicilio fiscal: Cal. Sir Jones Nro. S/N Silpay (Ex Colegio San Ignacio De Loyola)
Tacna - Tacna – Tacna.

- iv) No habría remitido oportunamente las calificaciones del menor hijo de la consumidora de iniciales J.B.S.C.
3. El 7 de enero de 2023, el Colegio presentó sus descargos.
 4. El 28 de junio de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción -IFI-.
 5. El 25 de julio de 2023, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna –la Comisión– emitió la Resolución 0121-2023/INDECOPI-TAC, mediante la cual resolvió lo siguiente:
 - i) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio por infracción a los artículos 73° y 74° literal f) del Código, en tanto quedó demostrado que no adoptó las medidas preventivas y/o de protección pertinentes, respecto de los hechos reportados el 6 de abril de 2022. Sancionó al Colegio con una multa de 5,21 UIT.
 - ii) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio por presunta infracción a los artículos 73° y 74° literal f) del Código, en tanto no quedó demostrado que no habría tomado las medidas preventivas y/o de protección pertinentes a fin de evitar que su personal docente y alumnos maltraten psicológicamente y ejerzan *bullying* contra el menor hijo de la consumidora, de iniciales J.B.S.C.
 - iii) Declarar improcedente la denuncia interpuesta contra el Colegio por presunta infracción al artículo 73° del Código, puesto que el Indecopi no tiene competencia para analizar los sistemas de evaluación planteados por las instituciones educativas, sus metodologías, entre otros.
 - iv) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio por presunta infracción al artículo 73° del Código, referida a que no habría remitido oportunamente las calificaciones del menor hijo de la consumidora de iniciales J.B.S.C.
 - v) Ordenó al Colegio demuestre la implementación de lo establecido en los Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia contra Niñas, Niños y Adolescentes, aprobado mediante Decreto Supremo 004-2018-MINEDU.
 - vi) Condenó al Colegio al pago de costas y costos del procedimiento.
 - vii) Ordenó la inscripción del Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
 6. El 29 de agosto de 2023, el Colegio interpuso recurso de apelación contra la Resolución 0121-2023/INDECOPI-TAC .
 7. El 29 de diciembre de 2023, la señora Chávez presentó su escrito de absolución de apelación.

8. Cabe precisar que, en tanto no se apeló los extremos de la resolución venida en grado indicados en los puntos ii), iii) y iv) del considerando 5 de la presente resolución, los mismos que han quedado consentidos.

ANÁLISIS

Cuestión previa:

a) Sobre la confidencialidad de la información tributaria presentada por el denunciado

9. Mediante escrito de fecha 21 de julio de 2023, el Colegio presentó documentos con información tributaria de los años 2020 y 2021.

10. En atención a ello, esta Sala aprecia que dicha información tiene carácter 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.

11. 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 el denunciado, esta Sala considera que debe ser otorgada por plazo indefinido.

12. Por lo expuesto, y en virtud de la facultad establecida en el artículo 3°.6 de la Directiva 001-2008/TRI-INDECOPI⁴, corresponde declarar, de oficio y por tiempo indefinido, la confidencialidad de los documentos “*Formulario 710 Renta Anual - Tercera Categoría e ITF*”, correspondientes a los años 2020 al 2021, cuyas copias fueron anexadas al escrito de fecha 21 de julio de 2023.

b) Sobre el cuestionamiento de que la resolución venida en grado sería una copia del IFI

13. En su escrito de apelación, el Colegio alegó que, la resolución final era una reproducción del texto del IFI, además tenía párrafos íntegramente transcritos. Asimismo, era un adelanto de opinión.

14. Al respecto, el hecho de que la resolución final emitida contenga las recomendaciones contempladas en el IFI por parte de la Secretaría Técnica de la Comisión no implica que esta se encuentre sin sustento alguno o carente de motivación, pues la Comisión es autónoma y son sus

criterios, consideraciones y valoraciones de los medios probatorios los que se plasman en su pronunciamiento.

15. Es así que lo desarrollado en el IFI por la Secretaría Técnica de la Comisión tiene carácter sugerente, por ende, lo decidido por la Comisión, al ser un órgano distinto, no genera su estricto cumplimiento.
 16. En ese sentido, esta sugerencia, ajena a la Comisión, no constituye un adelanto de opinión y, el hecho que haya sido acogida, no representa tampoco un vicio en la tramitación del procedimiento.
- c) Sobre la denegatoria del uso de la palabra en Comisión
17. En su recurso de apelación, el Colegio manifestó que existió una vulneración al derecho de defensa al denegar el derecho a informar -uso de la palabra- ante la Comisión.
 18. Ahora, de la lectura de la apelada, se advierte que la Comisión se pronunció sobre este pedido, alegando que obraban en el expediente elementos de juicio suficientes para emitir un pronunciamiento, por lo que no se evidencia una afectación al principio de defensa, en tanto el denunciado tuvo la oportunidad de explicar sus argumentos a través de escritos que fueron valorados por la autoridad.
 19. Además, debemos indicar que, es facultad discrecional de la Comisión citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a realizarlo en todos los procedimientos puestos en su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados, lo cual no involucraría una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado².
 20. Por lo tanto, corresponde desestimar el presente cuestionamiento referido a la denegatoria del pedido de uso de la palabra.

Sobre el deber de idoneidad en el servicio educativo

² Mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la actuación o la denegatoria de una solicitud de informe oral quedará a criterio de la Administración que resuelva el caso, según la importancia y trascendencia del caso.

21. El artículo 73° del Código³ recoge el deber de idoneidad⁴ de los proveedores de servicios educativos, a través del cual se establece que estos deben tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia, con la finalidad de no afectar los derechos de los consumidores.
22. Por su parte, el artículo 104° del Código⁵ 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.
23. 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

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

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.
Artículo 20°.- Garantías. Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas: a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita. b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita. c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsible para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

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.

24. Asimismo, el deber de idoneidad en servicios educativos no se limita a una evaluación de la calidad del servicio brindado, sino también al respeto de las garantías ofrecidas en el contrato respectivo, de las garantías de las normas sectoriales que regulan la materia educativa y las normas generales aplicables al contrato de servicios educativos.
25. Así, la **Ley 29719**, Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas - Ley de Convivencia Sin Violencia- en sus **artículos 6º y 7º** dispone las obligaciones de las instituciones educativas y docentes cuando tomen conocimiento de una situación de violencia o acoso entre sus alumnos, entre las que se encuentran las siguientes: **a)** La obligación de detectar, atender y denunciar de inmediato ante el Consejo Educativo Institucional -CONEI- los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento o cualquier otra manifestación que constituya acoso entre estudiantes; **b)** En los casos de poca gravedad, los docentes deberán sancionar directamente a los estudiantes agresores, sin perjuicio de comunicarlo al CONEI para anotar los hechos en el cuaderno de incidencias; **e, c)** Informar a los padres o apoderados de los estudiantes que son víctimas de violencia o de acoso, así como a los padres o apoderados del agresor.
26. En esa línea, se aprecia que la referida norma tiene por objeto establecer los mecanismos para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento, la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre los alumnos de las instituciones educativas.
27. De la misma manera, el **Reglamento de la Ley de Convivencia Sin Violencia aprobado mediante Decreto Supremo N° 10-2012-ED** -el Reglamento-, establece en su artículo 5º que la convivencia democrática en las instituciones educativas tiene como finalidad prevenir el acoso y otras formas de violencia entre los estudiantes, y, para tales efectos, se designará un equipo responsable para tales fines, el cual deberá planificar, implementar y ejecutar el Plan de Convivencia Democrática.
28. Asimismo, el numeral I del Anexo 3: “*Protocolos para la atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes*” de los Lineamientos de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia contra Niñas, Niños y Adolescentes -Lineamientos de la Convivencia Escolar-, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU, fue actualizado por la Resolución Ministerial N° 274-2020-MINEDU del 14 de julio de 2020.

29. Al respecto, cabe precisar que, de la revisión de la resolución venida en grado, se advirtió que la Comisión no tomó en consideración la actual modificación del protocolo a fin de verificar el cumplimiento del mismo en el presente caso.
30. En ese sentido, siendo que se cuentan con elementos suficientes para emitir un pronunciamiento al respecto y que ambas partes han tenido la oportunidad de presentar sus descargos, esta Sala considera pertinente realizar el análisis del caso a la luz de la normativa vigente y reformar, de ser el caso, la apelada.
31. Habiéndose señalado lo anterior, de forma preliminar, es importante realizar una precisión en la sucesión de los hechos que motivaron la presente denuncia, siendo estos los siguientes:
- El 6 de abril de 2022, el menor hijo de la denunciante de iniciales J.B.S.C. habría sido víctima de un presunto acto de violencia por parte de uno de sus compañeros, en tanto, uno de los niños tiró al tacho de basura su agenda de anotaciones.
 - El 6 de abril de 2022, la señora Chávez envió un mensaje al grupo de WhatsApp del salón "4to Grado Primaria SJC", en el cual estaba incluido el director, dando a conocer los hechos y recomendando que se derive a psicología a los niños involucrados.
 - El 7 de abril de 2022, el director del colegio respondió el mensaje llamando a la calma y tranquilidad a los padres de familia que integraban ese grupo de WhatsApp, indicándoles que podían solicitar un informe a la tutora y que se aclararan los hechos de modo particular, esto en tanto otros padres había hecho conocer también otros hechos acontecidos en el Colegio -referido a sus hijos-.
 - El 7 de abril de 2022, la denunciante señaló que el Colegio la citó a fin de llevar a cabo una reunión presencial sobre el incidente ocurrido el 6 de abril de 2022
32. Considerándose lo anterior, se procederá a analizar si el Colegio adoptó las medidas correspondientes conforme a la norma de la materia respecto al suceso denunciado por la señora Chávez.
33. La Comisión declaró fundada la denuncia contra el Colegio, por infracción del artículo 73° del Código, al considerar que, si bien el denunciado realizó algunos actos de coordinación, indagación y seguimiento sobre el hecho reportado, lo cierto es que este no siguió el protocolo establecido legalmente en los Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar.
34. En su recurso de apelación, el Colegio manifestó lo siguiente:



- i) Que, existía imposibilidad de activar el protocolo SíseVe si no se consignaba al menos un agresor.
- ii) Que, la denuncia de bullying no se efectuó a través de una comunicación formal, sino por un mensaje de WhatsApp, efectuado el día 6 de abril de 2022, fuera de horario laboral del Colegio.
- iii) Que, correspondía activar el protocolo dentro de las veinticuatro (24) horas, pero no se pudo materialmente realizar ello, no solo por desconocer al agresor, sino por la ausencia del agredido.
- iv) Que, a inicios del año escolar, la autoridad educativa no efectuó charlas ni instructivos para el uso de las plataformas virtuales, como el protocolo SíseVe.
- v) Que, en el informe de la profesora del menor respecto a haberle preguntado por el supuesto agresor y el hecho de la supuesta agresión, se precisó que fue el menor quien descartó esto, pues no lo informó y presentó el hecho como algo gracioso.
- vi) Que, resultaba indignante que la aparición de la libreta del menor hijo de la denunciante en el tacho sea considerada por la autoridad como un hecho de bullying, y además se le imponga una desproporcional multa.
- vii) Que, se debió pedir opinión a la autoridad educativa, pues la Comisión reconoció que la infracción se circunscribía a la vulneración de la normativa sobre materia educativa.
- viii) Que, si bien el procedimiento sancionador lo iniciaba el Indecopi, correspondía solo a la autoridad educativa describir la infracción, es decir la tipicidad del hecho, debía surgir de la ley, y no una interpretación forzada del artículo 73° del Código.
- ix) Que, las omisiones al cumplimiento del Decreto Supremo 004-2018-MINEDU, tenían sus propias justificaciones, pues partían de una denuncia irregular, la imposibilidad de entrevistar al agredido y de identificar al supuesto agresor. Máxime si se tuvo la voluntad de conocer la verdad sobre la supuesta agresión.
- x) Que, para Comisión la omisión de la obligación legal se encontraba probada; y, señaló que de la lectura de la normativa se infería que todo hecho de violencia debía ser anotado en el libro de registro de incidencias sin excepciones.
- xi) Que, sobre lo señalado en la resolución venida en grado, en la cual se indicó lo siguiente “Se infiere que todo hecho de violencia debe ser anotado en el libro de registro de incidencias sin excepciones”, al respecto, el uso del término “se infiere” permitía concluir que no existe el mandato expreso, sino una conclusión lógica, lo que contravenía el principio de tipicidad.
- xii) Que, se vulneró el principio de culpabilidad, en tanto se sancionó una conducta de manera objetiva, negándose la autoridad a apreciar la conducta humana, la subjetividad de la omisión.

35. Así el 29 de diciembre de 2023, la señora Chávez presentó su escrito de absolución de apelación indicando:

- i) Que, su denuncia no era malintencionada, dado que a la fecha se sentía afectada por las consecuencias negativas que trajo el *bullying* del cual fue víctima su menor hijo, y que el Colegio no adoptó ninguna acción preventiva, ni correctiva al respecto.
- ii) Que, sí comunicó a la dirección y al tutor de las constantes agresiones que fue víctima su menor hijo, sin embargo, pese al reporte del incidente, no activaron el protocolo SíseVe.

36. En atención a lo expuesto, sobre si el incidente del 6 de abril de 2022 debía ser considerado como un acto de violencia, se debía tener presente lo señalado en el numeral 8.3.2. “Atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes” del apartado VIII de los Lineamientos de la Convivencia Escolar, en el cual se señala lo siguiente:

“8.3.2. Atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes (...) Todo caso de violencia escolar del que se tenga conocimiento es anotado en el Libro de Registro de Incidencias y reportado en el portal SíseVe. El reporte da inicio al proceso de atención y seguimiento, el cual sigue las pautas indicadas en los Protocolos para la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes (véase Anexo 03). No se registran en el SíseVe los casos de violencia cometida por un miembro de la familia u otra persona que no pertenezca a una institución educativa. (...)” (sic)

37. De lo anterior, se advierte que se deberá anotar y reportar en el Libro de Registro de Incidencias y en el Portal SíseVe, respectivamente, todo caso de violencia escolar, exceptuándose los actos de violencia que pudieran ser cometidos por un miembro de la familia u otra persona ajena a la institución educativa.

38. Adicionalmente, en el Glosario del referido lineamiento se señalan los actos de violencia que deben ser registrados tanto en el Libro de Registro de Incidencias y en el Portal SíseVe, siendo estos lo siguientes:

“(...)”

• **Violencia contra niñas, niños y adolescentes en el entorno escolar.** *Todo acto o conducta violenta contra una niña, niño o adolescente que ocurre dentro de la institución educativa, en sus inmediaciones o en el trayecto entre la institución educativa y el hogar, y en el que los involucrados pertenecen a una institución educativa, independientemente de si pertenezcan o no a la misma.*

• **Violencia física.** *Todo acto o conducta que causa o pueda causar daño a la integridad corporal a la salud. Por ejemplo: puntapiés, puñetes, coscorriones, jalones de pelo, mordeduras, reglazos, correazos, entre otros similares. Este tipo de violencia incluye el maltrato por negligencia, descuido o por privación de las necesidades básicas, que hayan ocasionado daño físico o que puedan llegar a ocasionarlo, sin importar el tiempo que se requiera para su recuperación.*

• **Violencia psicológica.** *Toda acción u omisión que cause o pueda causar daño psicológico, trastornos del desarrollo o privaciones. Por ejemplo: ridiculizar, aislar, insultar, menospreciar, denigrar, amenazar, asustar, entre otros similares.*

• **Violencia sexual.** *Todo acto de índole sexual propiciado por un adulto o adolescente para su satisfacción. Puede consistir en actos con contacto físico (tocamiento, frotamiento, besos íntimos, coito interfemoral, actos de penetración con el órgano sexual o con las manos o con los dedos u otro objeto que pueda causar daño) o sin contacto físico (exhibicionismo, actos compelidos a realizas en el cuerpo del agresor o tercera persona, imponer la presencia en que la niña o niño se baña o utiliza los servicios higiénicos, obligado a presenciar y/o utilizado en pornografía, acoso sexual por medio virtual o presencial, entre otros). Tratándose de niñas, niños y adolescentes no se considera necesaria que medie la violencia o amenaza para considerarse como violencia sexual. (...)* (El subrayado es nuestro)

39. De lo expuesto, esta Sala advierte que, el incidente ocurrido el 6 de abril de 2022 (tirar la agenda al tacho de la basura), contrariamente a lo señalado por el Colegio, sí califica como un acto de violencia entre compañeros de clase -ridiculización y/o denigración-, motivo por el cual, al haber sido puesto en conocimiento del director y del tutor del aula, debió ser anotado en el Libro de Registro de Incidencias y reportado en el Portal SíseVe.
40. Asimismo, de la lectura de la norma, se advierte que esta no hace diferenciación en la intencionalidad de la agresión (que aparente ser una broma), como lo alega el Colegio, a fin de omitir la inclusión del reporte correspondiente. En ese sentido, corresponde desestimar el presente argumento.
41. De otro lado, sobre lo señalado por el Colegio de que la denuncia del acto de violencia no se realizó por una vía formal, debemos indicar que, de la revisión de las capturas de conversaciones en dicho grupo de WhatsApp denominado "4to Grado Primaria SJC", se observa que el director integraba dicho grupo e incluso emitía comunicados a través del mismo, siendo que, el Colegio tampoco ha desconocido dicho grupo de WhatsApp, por lo que, se puede colegir que dicha vía también era idónea a efectos de presentar la denuncia de presunta violencia.
42. Además, cabe precisar que el mensaje enviado el mismo 6 de abril de 2022 por la señora Chávez en el grupo de WhatsApp del salón de su hijo fue contestado por el mismo director. Por lo expuesto, esta Sala estima pertinente desestimar el presente alegato.
43. Respecto de los argumentos referidos a que se debió pedir la opinión de la autoridad educativa; y, que correspondía a la autoridad educativa describir la infracción y no que se realice un interpretación forzada del artículo 73° del Código, debemos reiterar lo indicado precedentemente en esta resolución, en la que se explicó que el deber de idoneidad de servicios educativos no se limita a la evaluación de la calidad del servicio educativo, sino también al respeto de las garantías de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.

44. De lo anterior, queda claro que Indecopi puede ingresar a analizar la idoneidad de servicio educativo a la luz del artículo 73° del Código, en caso no se hayan respecto las garantías de la norma sectorial (normas anti-bullying). Con esto quedan desestimados los alegatos detallados en el párrafo anterior.
45. De otro lado, sobre los alegatos expuestos en los puntos i), iii), iv), ix) y x) del numeral 34 de la presente resolución, conviene señalar que, las acciones de investigación para identificar al alumno agresor correspondían al Colegio -a través del director-, por lo que la inacción en identificar al alumno agresor por parte del Colegio no puede ser justificación para no haber cumplido con aplicar el protocolo y el respectivo registro en el SÍseVe, esto máxime cuando la norma es clara al señalar que “todo caso de violencia escolar del que se tenga conocimiento es anotado en el Libro de Registro de Incidencias y reportado en el portal SÍseVe”, por lo que lo señalado por el denunciado carece de sustento, más aún si este ha afirmado que no cumplió con el referido registro en el Portal SÍseVe, hecho que da inicio al proceso de atención y seguimiento del caso.
46. Por otro lado, sobre el argumento detallado en el punto xi) del numeral 34 de la presente resolución, cabe indicar que, si bien la Comisión utilizó el término “se infiere” al momento de redactar su pronunciamiento, lo cierto es que la norma⁶ es clara en indicar que toda institución educativa debe anotar en el Libro de Registro de Incidencias, situaciones de violencia, así como el registro en SÍseVe, siendo que tampoco indica que sean facultativas dichas obligaciones.
47. Respecto del cuestionamiento detallado en el punto xii) del considerando 34 de la presente resolución, debemos indicar que el análisis de la conducta infractora fue objetivo en tanto, en el presente caso, basta con corroborar que el Colegio incumplió con el protocolo y el registro en el SÍseVe para determinar la responsabilidad. Cabe resaltar que no es

⁶ **DECRETO SUPREMO N° 004-2018-MINEDU. APRUEBAN LOS “LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR, LA PREVENCIÓN Y LA ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES”. VIII. DISPOSICIONES GENERALES. 8.3.3. Libro de registro de incidencias:** Toda institución educativa pública y privada cuenta con un Libro de Registro de Incidencias, donde se anotarán las situaciones de violencia contra niñas, niños y adolescentes en el entorno escolar comunicadas por los docentes, auxiliares, familiares, estudiantes u otros integrantes de la comunidad educativa. Su contenido describe de manera clara y precisa los pasos seguidos en la atención de cada uno de los casos, de conformidad con lo señalado en el artículo 11 de la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, (véase Anexo 05). • El Libro de Registro de Incidencias forma parte del acervo documentario de la institución educativa, y la información que contiene es de carácter confidencial. • El director o directora de la institución educativa es responsable de mantener actualizado el Libro de Registro de Incidencias, y de garantizar su uso adecuado. De considerarlo necesario, puede delegar esta función al responsable de convivencia.
8.3.4. PORTAL SÍSEVE: El SÍseVe (www.siseve.pe) es una aplicación virtual a través de la cual las instancias de gestión educativa descentralizada brindan seguimiento a los casos de violencia contra niñas, niños y adolescentes en el entorno escolar mediante un trabajo colaborativo e interconectado. El reporte de casos permite la consolidación y el manejo de información actualizada sobre la situación de este tipo de violencia en las instituciones educativas, así como su tratamiento a nivel regional y nacional.

necesario que se haga un análisis de culpabilidad, pues la responsabilidad administrativa por infracción al artículo 73° del Código es objetiva, en atención a lo dispuesto en el artículo 104° del Código.

48. Sobre el cumplimiento de lo dispuesto por el Protocolo N° 01 del Anexo 3 de los Lineamientos de la Convivencia Escolar, conviene realizar un análisis de las acciones adoptadas por el Colegio a la luz de la normativa en cuestión, a fin de determinar el cumplimiento de la misma.
49. Cabe precisar que, conforme fue expuesto previamente, no es un tema controvertido que el Colegio no realizó el registro del incidente en el Portal SíseVe y que, tampoco realizó la anotación en su Libro de Registro de Incidencias (oficial).
50. Asimismo, obran en el expediente los siguientes documentos presentados por el Colegio, que probarían la adopción de medidas sobre el incidente en cuestión:
 - Comunicado N°36-2022 de fecha 17 de octubre de 2022, donde se cita de manera general a los padres de familia para una reunión presencial el día 19 de octubre de 2022, a efectos informar el avance académico y conductual de sus menores hijos. Al respecto, una citación general a todos los padres no es lo mismo que una citación individual a los padres de los niños involucrados en el incidente del 6 de abril de 2022, por lo que no es relevante para esta Sala el comunicado.
 - Informe N° 003-2022-HMPC-DOCENTE, del 20 de octubre de 2022, en la cual la profesora Heydi Milagros Pumacota Cauna, tutora del aula de cuarto grado de primaria, brindó detalles de la reunión llevada a cabo con los padres de familia en fecha 19 de octubre de 2022. Este informe tampoco es incidental en tanto, no se menciona nada sobre el incidente.
 - Correo electrónico del 4 de marzo de 2022, en el cual el Colegio difunde a la comunidad educativa el boletín informativo de Sana Convivencia entre alumnos, Normas de convivencia en clase, boletín informativo de Sana Convivencia entre Padres, Plan de Convivencia democrática y disciplina escolar.
 - Acta de Inspección del 6 de junio de 2023, de la inspección realizada al Colegio en el cual se adjuntaron fotos del “Cuaderno de registro de incidencia nivel primaria, I.E.P. Steve Jobs College, Tacna-2022”, en la cual se registró el incidente del 6 de abril de 2022, sin embargo, el director indicó que existía otro libro de registro de incidencia, el cual sería el oficial, pero estaría vacío.
 - Fichas de entrevistas a padres de familia nivel primario del 3 y 17 de abril de 2022, sobre las cuales de su revisión no se verifica que se

hayan realizado con la finalidad de abordar el presunto hecho de violencia suscitado el 6 de abril de 2022.

- Informes 6 y 7 emitidos por el área de psicología y orientación escolar, en virtud de las entrevistas realizadas a docentes de la institución.
- Informe de observación del área de psicología y orientación escolar realizado al aula de cuarto grado de primaria.

51. Habiéndose realizado las precisiones previas respecto de los medios probatorios presentados por el Colegio sobre el presente incidente, conviene analizar **si el denunciado cumplió o no con el Protocolo N° 01, para casos de violencia física sin lesiones entre estudiantes, conforme al siguiente detalle:**

PROTOCOLO – 01					
Entre Estudiantes					
Violencia psicológica y/o física (sin lesiones)					
PASO	RESPONSABLE	INSTRUMENTO	PLAZO	ACCIONES REALIZADAS POR EL COLEGIO	CUMPLIÓ O NO CUMPLIÓ
<p>Acciones:</p> <p>a) Entrevistar a la o el estudiante involucrado en el hecho de violencia, por separado (evitar la revictimización y/o confrontación), recogiendo la información en la ficha de entrevista. En el caso de población estudiante indígena se debe realizar esta acción con pertinencia cultural y en su lengua indígena u originaria.</p> <p>b) Recabar, aplicando los principios de confidencialidad y no revictimización, información adicional de los testigos, estudiantes, docentes y personal de la IE, a fin de comprender mejor la situación ocurrida y que permita una atención integral oportuna y efectiva.</p> <p>c) Establecer con las y los estudiantes involucrados en el hecho de violencia medidas correctivas y acuerdos que deben ser asumidos para reparar la situación y asimismo adoptar medidas inmediatas de protección.</p> <p>d) Convocar a la madre/padre de familia y apoderado de las y los estudiantes involucrados, por separado para informarles sobre la</p>	<p>Directora/Director</p> <p>Responsable de Convivencia Escolar.</p>	<p>Ficha de entrevista</p> <p>Acta de compromiso</p> <p>Libro de Registro e Incidencias</p> <p>Portal SiseVe</p>	<p>Dentro de las 48 horas de conocido el caso</p>	<p>- Sobre el literal a) debemos indicar que, si bien el Colegio citó a la madre del estudiante agredido el 13 de abril de 2023, lo cierto es que en dicha reunión no se abordó como tema el incidente del 6 de abril de 2022, así, tampoco se citó al alumno agresor a efectos de aclarar los hechos. Asimismo, por el literal b), se observa que, no es un hecho controvertido que el Colegio no identificó al alumno agresor, siendo que ello evidencia que no recabó la información debida.</p> <p>- Sobre el literal c), se sabe que solamente se entrevistó al menor víctima del presunto acto de</p>	<p>No cumplió</p>

<p>situación de violencia presentada, las medidas que se adoptarán y los acuerdos para la mejora de la convivencia que quedarán consignados en un acta de compromiso.</p> <p>e) En las instituciones educativas que cuenten con residencia y donde los familiares se encuentren lejos de la IE, se podrá iniciar la intervención de las y los responsables de bienestar de dichos servicios.</p> <p>f) Anotar el hecho en el Libro de Registro de Incidencias y reportarlo en el Portal SíseVe a través de los canales establecidos. En lugares donde no exista conectividad, comunicar a la UGEL para el apoyo en el reporte.</p>				<p>violencia, mas no al agresor.</p> <p>- Sobre el literal d), si bien se citó a la madre de familia el día 7 de abril de 2022, lo cierto es que, no se citó a los padres del menor agresor, en tanto, no se lo tenía identificado, según declaraciones del propio Colegio.</p> <p>- Sobre el literal f), se advierte que, el Colegio no cumplió con anotar el hecho sucedido el 6 de abril de 2022 en el Libro de Incidencias (oficial), así tampoco no realizó el reporte correspondiente en el Portal SíseVe.</p>	
<p>g) Subir en el Portal SíseVe las acciones registradas en el Libro de Registro de Incidencias.</p> <p>h) Coordinar con la tutora o el tutor el desarrollo de sesiones de tutoría y otras actividades relacionadas a la prevención de situaciones de violencia escolar en el aula de las y los estudiantes e involucrados.</p> <p>i) Informar el hecho y las acciones desarrolladas al CONEI o a quien haga sus veces en las IIEE privadas.</p>	<p>Directora/Director Responsable de Convivencia Escolar.</p>	<p>Portal SíseVe Plan de tutoría individual víctima/agresor Plan e tutoría de aula</p>	<p>Día 3 al 75</p>	<p>- Sobre los literales g), h) e i), no obra medio probatorio que dé cuenta sobre el cumplimiento de las presentes acciones.</p>	<p>No cumplió</p>
<p>Derivación:</p> <p>a) Orientar a la madre/padre de familia o apoderado de las y los estudiantes involucrados para que recurran al centro de salud de su jurisdicción para la atención psicológica, si fuera necesario, indicando que el servicio es gratuito. (...)</p>	<p>Directora/Director Responsable de Convivencia Escolar.</p>	<p>Ficha de derivación</p>	<p>Dentro de las 48 horas de conocido el caso.</p>	<p>Sobre el presente aspecto, si bien la denunciante presentó el informe psicológico realizado en noviembre de 2022, lo cierto es que dicho informe psicológico no se realizó en</p>	<p>No corresponde</p>

				<p>virtud del incidente del 6 de abril de 2022; por lo tanto, las sugerencias realizadas en el mismo no pueden ser tomadas en cuenta para analizar el presente punto. Ahora en la medida que no se tiene constancia de que el menor hubiera necesitado acudir a un centro de salud por el incidente en cuestión, no resulta aplicable al presente caso.</p>	
<p>Seguimiento:</p> <p>a) Reunirse con la tutora o el tutor del aula y conocer el avance de las acciones realizadas para mejorar la convivencia entre las y los estudiantes (observaciones sobre conductas inadecuadas, convivencia con sus padres, cambios emocionales, aislamiento en el aula, rendimiento académico, etc.)</p> <p>b) Solicitar a la madre/padre de familia o apoderado, de los estudiantes involucrados en los hechos de violencia, informes sobre los logros y avances que se viene obteniendo mediante las atenciones que reciben en el centro de salud o alguna otra institución. (...)</p> <p>c) Promover reuniones periódicas con las y los estudiantes involucrados y/o con la madre/padre o apoderado para realizar el acompañamiento y seguimiento; y dejar constancia en un acta.</p> <p>d) Verificar el progreso de los aprendizajes de las y los estudiantes involucrados.</p>	<p>Directora / Director</p> <p>Responsable de Convivencia Escolar</p>	<p>Ficha de Monitoreo</p>	<p>Del día 3 al 75</p>	<p>- Sobre los literales a), b), c) y d), no obran medios probatorios que den cuenta de su cumplimiento.</p>	<p>No cumplió</p>
<p>Cierre:</p> <p>a) Cerrar el caso cuando el hecho de violencia ha cesado y evidencian</p>	<p>Directora / Director</p>	<p>Acta de cierre del Caso</p> <p>Portal SíSeVe</p>	<p>Del día 60 al 75</p>	<p>En la medida que el presente incidente no fue reportado</p>	<p>No cumplió</p>

<p>mejoras en la convivencia, Además se debe garantizar la protección de las y los estudiantes involucrados, su permanencia y continuidad efectiva, así como la ejecución de acciones de prevención para evitar la reincidencia.</p> <p>b) Informar a la madre/padre o apoderado de los estudiantes de las acciones desarrolladas en todo el proceso de atención y dejar constancia en un acta de cierre.</p> <p>c) Informar el hecho y las acciones desarrolladas al CONEI o quien haga sus veces en las IIEE privadas.</p>	<p>Responsable de Convivencia Escolar</p>			<p>en su momento, no existe acta de cierre.</p>	
--	---	--	--	---	--

52. De todo lo anteriormente expuesto, se advierte que el Colegio no cumplió con lo dispuesto por el Protocolo N° 01 del Anexo 3 de los Lineamientos de la Convivencia Escolar, en situaciones de violencia física sin lesiones entre estudiantes.
53. Sin perjuicio de lo antes indicado, cabe precisar que, si bien la Secretaría Técnica de la Comisión imputó y la Comisión se pronunció sobre la conducta analizada también por una presunta infracción del artículo 74° del Código, esta Sala considera que la conducta en cuestión se encuentra referida a un tipo infractor particular, contenido en el artículo 73° del Código, el cual, de un modo especial, contempla el deber de idoneidad en servicios educativos.
54. En efecto, la Sala reconoce que durante la labor de instrucción pueden considerarse distintos tipos infractores; sin embargo, al momento de hallar responsabilidad y sancionar a un proveedor, debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto.
55. En atención a ello, siendo que el artículo 73° resulta ser excluyente por la especialidad de su aplicación, el órgano funcional al momento de resolver el procedimiento debió optar por analizar la responsabilidad
56. En ese sentido, corresponde confirmar, modificando fundamentos, el presente extremo de la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia contra el Colegio por infracción al artículo 73° del Código, en tanto no adoptó el procedimiento de convivencia sin violencia ni las medidas preventivas y/o de protección pertinentes respecto del acto reportado el 6 de abril de 2022.

Sobre la sanción

57. Al respecto, mediante Decreto Supremo 032-2021-PCM -en adelante, el Decreto Supremo-, se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que imponga los órganos resolutivos del Indecopi -como la Sala o las Comisiones de protección al consumidor-, respecto de las conductas infractoras en el ámbito de su competencia. Dicha disposición normativa entró en vigor el 14 de junio de 2021, por lo que resulta aplicable a los procedimientos en materia de protección al consumidor a partir de la referida fecha, como en el presente caso.
58. La Comisión impuso una multa ascendente a 5,21 UIT considerando que: a) El nivel de afectación es muy alta; b) Duración de la infracción inmediata; c) Tamaño de empresa como microempresa; d) El tope máximo legal. Cabe precisar que, la Comisión tuvo en consideración el desarrollo de la Calculadora de Multas del Indecopi.
59. En su apelación, el Colegio señaló:
- i) Que, la sanción era desmedida, en proporción al supuesto daño.
 - ii) Que, era un exceso la imposición de una multa superior a S/ 25 000,00 para una pequeña empresa.
 - iii) Que, se había aplicado el máximo legal permitido para una pequeña empresa.
 - iv) Que, no constaba que la aparente infracción tenga gravedad para la sociedad, el servicio educativo y la supuesta víctima.
 - v) Que, no se contemplaba ningún atenuante, solo el hecho objetivo de ser microempresa y el monto de los ingresos.
 - vi) Que, el Indecopi por interés propio de obtener ingresos, a través de multas, actuaba de forma confiscatoria.
60. Al respecto, en el Cuadro 16 del Decreto Supremo, en el nivel de afectación muy alta se encuentran los siguientes tipos de infracción: *“Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia”*.
61. En ese sentido, la norma le asigna a esta infracción una transcendencia importante.
62. Respecto a que se debería aplicar atenuantes y no solo el hecho de ser microempresa, al respecto, no se ha presentado alguno de los supuestos de atenuantes contemplados en el artículo 112° del Código, a efectos de aplicarlo al presente caso, así tampoco el denunciado ha señalado cuál sería el atenuante que la Comisión no habría considerado, por lo que queda desestimado dicho alegato.

63. Sobre los argumentos detallados en los puntos i), ii) y iii) debemos indicar que la Comisión consideró el tope máximo legal (5,21 UIT), siendo que el cálculo realizado arrojó el monto de 8,86 UIT, por lo que se ha respetado dicho máximo legal; en consecuencia, la sanción no es desmedida ni un exceso.
64. En la medida que todos los argumentos expuestos del Colegio fueron desvirtuados y que de la revisión del cálculo realizado por la Comisión conforme al Decreto Supremo es correcto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó al Colegio con 5,21 UIT.
65. Finalmente, en atención a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS -TUO de la LPAG¹², se requiere **al Colegio el cumplimiento espontáneo del pago de la multa** confirmada en el presente caso, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de **Ejecución Coactiva del Indecopi** a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la medida correctiva

66. Considerando que en su apelación el denunciado 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 LPAG⁷, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dicho punto, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.
67. Se ordena al Colegio 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 fin⁸, bajo apercibimiento de imponer una multa

⁷ **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.

⁸ **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 cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir 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 apercibimiento 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.

coercitiva, de acuerdo con el artículo 117° del Código⁹. 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-INDECOPI¹⁰.

Sobre el pago de costas y costos

68. 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 costas¹¹ y costos¹² del procedimiento en que haya incurrido el denunciante¹³.
69. Al respecto, la resolución venida en grado al declarar la responsabilidad del Colegio lo condenó al pago de costas y costos del procedimiento.
70. El Colegio en su recurso de apelación alegó lo siguiente:

⁹ **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 resolutorio 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.

¹⁰ **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 resolutorio 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 resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código. (...)

¹¹ **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.

¹² **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.

¹³ **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.

- i) Que, no consideraba se le condene a dicho pago porque no era la parte vencida.
 - ii) Que, las conductas denunciadas fueron rechazadas por la autoridad, lo cual revelaba la desleal y temeraria actitud de la denunciante.
 - iii) Que, resultaba agravante que la autoridad permita que se cubran los costos es decir los honorarios del letrado que patrocinó a la denunciante desleal y que realmente no venció, al no ser acogidas sus denuncias por la autoridad.
 - iv) Que, aceptar ello resultaría un despropósito del procedimiento administrativo, por ser evidenciaría una finalidad subalterna de lucrar.
71. Al respecto, si bien los otros extremos de la denuncia fueron declarados infundados, el extremo referido a que el Colegio no brindó un servicio idóneo a la señora Chávez al no adoptar las medidas preventivas y/o de protección pertinentes respecto de los hechos reportados el 6 de abril de 2022, fue declarado fundado y confirmado mediante el presente pronunciamiento, por lo que corresponde confirmar la condena al pago de costas y costos, esto conforme a lo ya explicado en el considerando 66 de la presente resolución.
72. Así, el denunciado, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, deberá cumplir con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.
73. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente.
74. Se ordena al Colegio que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que demuestren 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 Código¹⁴. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato,

¹⁴ **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). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo 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.

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

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

75. Por otro lado, considerando que, en su apelación, el denunciado no ha expresado fundamentos para cuestionar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción que se ha confirmado fundada¹⁵ y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos ya han sido desvirtuados, en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG¹⁶, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dicho punto, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.

Sobre la remisión de una copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Local

76. Considerando que se ha determinado la responsabilidad administrativa del Colegio por una infracción relativa a la prestación de servicios educativos de educación básica, corresponde ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión que remita una copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Local correspondiente.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 0121-2023/INDECOPI-TAC del 25 de julio de 2023, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra S.J. Emprexia S.A.C., por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, quedó demostrado que el denunciado no brindó un servicio idóneo a la señora Emely María Chávez Gallegos al no adoptar las medidas preventivas y/o de protección pertinentes respecto de los hechos reportados el 6 de abril de 2022.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0121-2023/INDECOPI-TAC, en lo referido a la medida correctiva ordenada, en los mismos términos que lo dispuso la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0121-2023/INDECOPI-TAC, en el extremo que sancionó a S.J. Emprexia S.A.C. con una multa de 5,21 UIT.

¹⁵ Las infracciones son: al artículo 73°, no brindó un servicio idóneo a la señora Chávez al no adoptar las medidas preventivas y/o de protección pertinentes respecto de los hechos reportados el 6 de abril de 2022.

¹⁶ **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.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0121-2023/INDECOPI-TAC, en el extremo que condenó al pago costas a S.J. Emprexia S.A.C. por el extremo confirmado fundado. En consecuencia, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, deberá cumplir con pagar las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.

QUINTO: Confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que condenó al pago de costos del procedimiento por el extremo confirmado fundado.

SEXTO: Ordenar a S.J. Emprexia S.A.C. que cumpla con lo siguiente:

- El pago espontáneo de la multa confirmada en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.
- Presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y el pago de las costas del procedimiento a favor de los denunciados 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.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 0121-2023/INDECOPI-TAC, en el extremo que dispuso la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi a S.J. Emprexia S.A.C.

OCTAVO: Ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna que remita una copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Julio Baltazar Durand Carrión y César Augusto Llona Silva.



Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22.04.2024 12:56:18 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente

El voto en discordia del señor vocal Camilo Nicanor Carrillo Gómez es el siguiente:

1. De la revisión del Glosario de Lineamientos de la Convivencia Escolar, el *bullying* se define de la siguiente manera:

“(...)

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

2. La norma es clara al definir como *bullying* las conductas (en plural, lo que comporta por lo menos reiteración o multiplicidad de situaciones, ninguno de los cuales se ha dado en este caso) intencionales de hostigamiento, falta de respeto y maltrato verbal o físico que recibe de forma reiterada por parte de uno o varios estudiantes con el objeto de intimidarlo o excluirlo.
3. Teniendo en cuenta lo expuesto y lo probado en el presente procedimiento, el hecho reportado por la señora Chávez el 6 de abril de 2022 -un compañero de su menor hijo tiró su agenda al tacho de la basura- constituye un hecho aislado que de ninguna manera puede ser considerado como *bullying*, toda vez que no se aprecia análisis alguno que refleje una política de hostigamiento, faltamiento de respeto, ni menos maltrato físico, que se haya dado en forma reiterada por parte de uno o varios estudiantes, con el objeto de excluirlo o intimidarlo, ni atentar contra su dignidad o derechos.
4. Además, dicha acción no reviste mayor gravedad para la salud psicológica o física del hijo de la denunciante. Dicho acto a lo mucho puede ser considerado como una “malacrianza” por parte del compañerito de aula, la cual evidentemente amerita que sea atendida por el Colegio mediante una llamada de atención, tanto en el momento como a través de la Dirección del plantel; sin embargo, de ninguna manera con la aplicación de la normativa *anti-bullying*, toda vez que ello conllevaría a la desnaturalización de la misma, desvirtuándose así uno de los avances efectivos de la pedagogía moderna.
5. En atención al hecho denunciado, consistente en el haber arrojado una agenda al tacho del aula, el Colegio debió convocar a los padres del alumno que lo realizó, debiendo luego establecer medidas de compromiso a efectos de que el comportamiento no vuelva a repetirse; esto bajo

advertencia de que, de no respetar el compromiso, correspondería aplicar una sanción mayor.

6. Sin embargo, en mi opinión, debo insistir en que el hecho acontecido no ameritaba la activación del Protocolo N° 01 del Anexo 3 de los Lineamientos de la Convivencia Escolar, ya que se trató de un hecho aislado y sin mayor trascendencia; no estamos ante un caso de *bullying*, únicamente se trató de un hecho que fácilmente podía ser manejado por las autoridades del Colegio.
7. En razón de lo expuesto, el vocal que suscribe, considera que debe revocarse la Resolución 0121-2023/INDECOPI-TAC, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra el Colegio por infracción a los artículos 73° y 74° literal f) del Código, en tanto no habría brindado un servicio idóneo a la señora Chávez al no adoptar las medidas preventivas y/o de protección pertinentes, respecto de los hechos reportados el 6 de abril de 2022, toda vez que es imposible prever un hecho como el que es materia de la denuncia; y, en consecuencia, declarar infundada la misma por lo motivos expuestos.
8. Finalmente, corresponde dejar sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ