

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



INFORME JURÍDICO SOBRE LA
RESOLUCIÓN N.º 0010-2025/SPC- INDECOPI

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

Manuel Alonzo Cordova Segura

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 N.º 0010-2025/SPC- INDECOPI", del autor(a) CORDOVA SEGURA, MANUEL ALONZO, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 17%. 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.

| | |
|---|--|
| CHAVEZ HUANCA, EDDY | |
| DNI: 10811536 | Firma:  |
| ORCID: https://orcid.org/0000-0003-4385-3436 | |

Agradecimientos

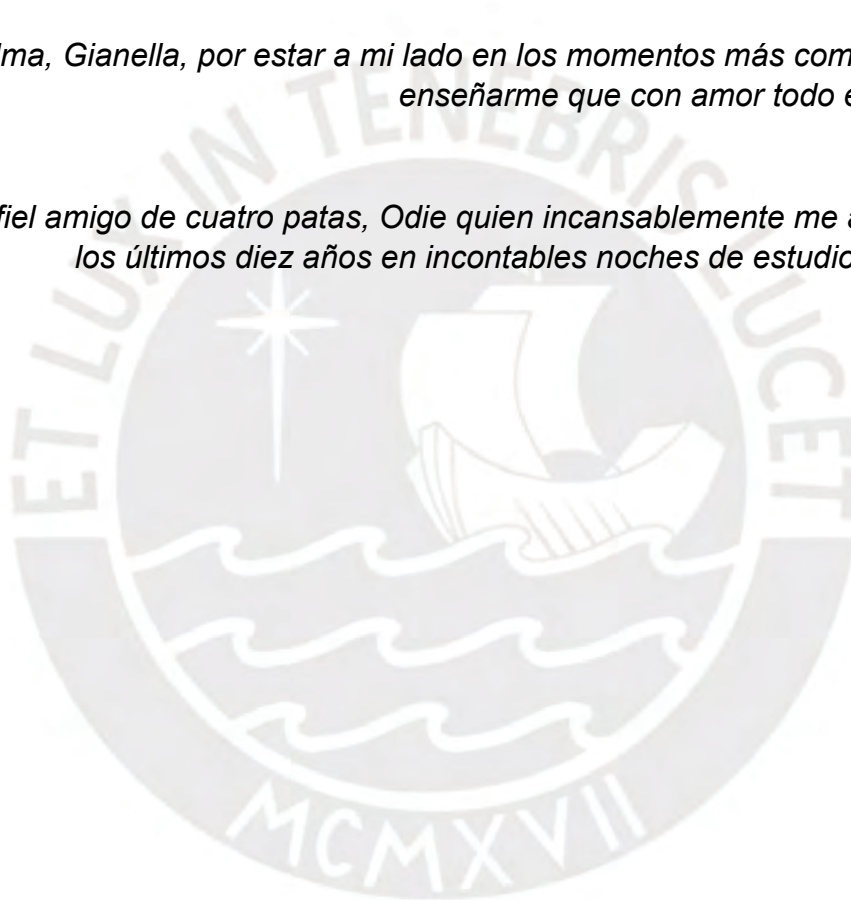
A mi abuelo, Manuel, por haberme mostrado que la vida es más simple de lo que aparenta y por haberme esperado hasta cumplir mis sueños.

A mi madre, Carmen, por apoyarme incondicionalmente y mostrarme que todo esfuerzo tiene su recompensa.

A mi alma, Gianella, por estar a mi lado en los momentos más complicados y enseñarme que con amor todo es posible.

Y, a mi fiel amigo de cuatro patas, Odie quien incansablemente me acompañó los últimos diez años en incontables noches de estudio y trabajo.

Manuel.



RESUMEN

El presente informe jurídico analiza la Resolución N.º 0010-2025/SPC-INDECOPI, misma que fue emitida por la Sala Especializada en Protección al consumidor del INDECOPI. En esta se resolvió, en segunda instancia administrativa, la denuncia presentada por la señora Uliana Vizcarra Herles contra los señores Jorge Pedro Carrión Pavlich y María Ángela Elvira Bejarano Beltrán como representantes de la institución educativa privada CEGNE San Juan Bautista en su calidad de promotor y directora de la institución respectivamente, por la presunta infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el centro educativo no habría prestado la atención médica necesaria al menor víctima de violencia ni habría realizado las gestiones necesarias para la prevención y atención del caso. En ese orden de ideas, en el presente informe se abordará la problemática en base a dos perspectivas: por un lado, el ámbito de protección respecto de la gestión del colegio y por el otro la actuación del INDECOPI en torno a los requerimientos para dilucidar el caso. Es por ello que, inicialmente se abordará el contenido fundamental del derecho a la educación, su relación con la condición de servicio público y su protección por parte del Estado peruano ante manifestaciones de violencia. Por otro lado, se delimitará la estructura en la cual los centros educativos deben accionar ante situaciones de riesgo de violencia y potencial manifestaciones de bullying, criterios que debería verificar el INDECOPI para un correcto análisis de los casos donde se denuncia la ocurrencia de bullying.

Palabras clave

Violencia – Bullying - Protección al consumidor - Deber de vigilancia – servicio público

ABSTRACT

This legal report analyzes Resolution No. 0010-2025/SPC-INDECOPI, which was issued by the Specialized Chamber for Consumer Protection of INDECOPI. This resolution, in the second administrative instance, resolved the complaint filed by Ms. Uliana Vizcarra Herles against Mr. Jorge Pedro Carrión Pavlich and Ms. María Ángela Elvira Bejarano Beltrán as representatives of the private educational institution CEGNE San Juan Bautista in their capacity as promoter and director of the institution, respectively, mainly for the alleged violation of article 73 of the Consumer Protection and Defense Code, since the educational center had not provided the necessary medical attention to the minor victim of violence nor had it taken the necessary steps to prevent and address the case. In this context, this report will address the issue from two perspectives: on the one hand, the scope of protection regarding the school's management, and on the other, INDECOPI's actions regarding the requirements for resolving the case. Therefore, it will initially address the fundamental content of the right to education, its relationship to public service status, and its special protection by the Peruvian State in the face of manifestations of violence. It will also define the framework under which educational centers should respond to situations of risk of violence and potential manifestations of bullying. These criteria must be verified by INDECOPI for a proper analysis of cases where acts of bullying are reported.

Keywords

Violence – Bullying – Consumer Protection – Duty of Vigilance – Public Service

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| CUADRO DE DATOS PRINCIPALES DEL CASO | 5 |
| I. INTRODUCCIÓN | 6 |
| 1.1 Justificación de la elección de la resolución..... | 6 |
| 1.2 Presentación del caso y del análisis | 8 |
| II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES | 10 |
| 2.1 Antecedentes | 10 |
| 2.2 Hechos relevantes del caso | 10 |
| 2.2.1 Presentación de la denuncia..... | 10 |
| 2.2.2 Sobre la imputación de cargos..... | 12 |
| 2.2.3 Respecto de los descargos de los representantes del CEGNE San Juan Bautista | 13 |
| 2.2.4 Respecto del Informe Final de Instrucción..... | 14 |
| 2.2.5 Respecto de la resolución de primera instancia..... | 15 |
| 2.2.6 Respecto de la apelación de los denunciados | 17 |
| 2.2.7 Respecto de la resolución de segunda instancia..... | 19 |
| III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS.. | 19 |
| 3.1 Problema principal | 20 |
| 3.2 Problemas secundarios..... | 20 |
| IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO | 20 |
| 4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios | 20 |
| 4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución | 23 |
| V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS | 26 |
| 5.1 Sobre las cuestiones previas | 27 |
| 5.2 ¿Las lesiones sufridas por el menor E.A.Q.V. debieron ser catalogadas como un acto de violencia aislada o bajo el esquema de bullying? | 28 |
| 5.2.1 Sobre la educación como derecho fundamental..... | 29 |
| 5.2.2 Sobre la educación como servicio público | 31 |
| 5.2.3 Sobre el ámbito de responsabilidad del centro educativo como garante del deber de vigilancia y protección de los menores | 34 |

| | |
|---|----|
| 5.2.4 Sobre la diferenciación entre violencia y bullying | 36 |
| 5.2.5 Sobre el análisis de la determinación de la conducta como bullying | 42 |
| 5.2.6 Conclusiones al primer cuestionamiento | 45 |
| 5.3 ¿Cuáles son los criterios que debe emplear un proveedor de servicios educativos para determinar la obligatoriedad del traslado de un menor a un centro médico?..... | 48 |
| 5.3.1 Sobre los protocolos de acción en caso de accidentes escolares | 49 |
| 5.3.2 Sobre los criterios que una institución educativa debe validar para el traslado de un menor a un centro médico..... | 52 |
| 5.3.3 ¿El centro educativo se encontraba en la obligación de trasladar al menor E.A.Q.V. a un centro médico? | 56 |
| 5.3.4 Conclusiones al segundo cuestionamiento..... | 59 |
| VI. ESTADO DEL ARTE..... | 61 |
| VII. CONCLUSIONES | 62 |
| BIBLIOGRAFÍA | 66 |



CUADRO DE DATOS PRINCIPALES DEL CASO

| | |
|---|--|
| No. Exp. / No. Resolución o sentencia / nombre del caso | RESOLUCIÓN 0010-2025/SPC-INDECOPI |
| Área(s) del derecho sobre las cuales versa el contenido del presente caso | Administrativo, derecho del consumidor |
| Identificación de las resoluciones y sentencias más importantes | Resolución N.º 3473-2024/SPC-INDECOPI |
| Demandante / Denunciante | Uliana Vizcarra Herles |
| Demandado / Denunciado | Jorge Pedro Carrión Pavlich - CEGNE San Juan Bautista - María Ángela Elvira Bejarano Beltrán |
| Instancia administrativa o jurisdiccional | Segunda instancia administrativa - SPC |
| Terceros | No aplica |
| Otros | No aplica |

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación de la elección de la resolución

La Resolución Final 0010-2025/SPC-INDECOPI presenta relevancia jurídica en la medida que apertura la discusión sobre la base de los límites de actuación del INDECOPI en torno a los casos de bullying en el Perú y los deberes de las instituciones educativas privadas en el marco de la búsqueda de la reducción de la violencia escolar. Ello en la medida que, conforme se podrá constatar a través del desarrollo de la presente investigación, la autoridad administrativa no ha sido uniforme respecto de línea interpretativa específica, puesto que, en el discurso de la emisión de pronunciamientos en casos relacionados, no se puede discernir una correcta definición de los actos de violencia escolar clasificados como bullying y los límites de los centros educativos en cuanto a la aplicación de protocolos de acción en dichos casos, especialmente en aquellos en los que no hay suficientes pruebas de parte. En ese orden de ideas, es imprescindible el desarrollo sobre un análisis de fondo que permita establecer criterios específicos sobre la base de la materia.

Al respecto, la relevancia jurídica esencial sobre la cual versa la presente investigación jurídica gira en torno a la correcta aplicación del artículo 73 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual prescribe que aquellos que provean de servicios educativos en el mercado peruano deberán considerar los lineamientos generales del proceso educativo de forma tal que se asegure la calidad de los servicios en atención a la expectativa que un consumidor pudiera tener a partir de la suscripción de un contrato educativo que, para el caso específico, involucra en el servicio la instrucción de menores de edad. Adicionalmente, el proveedor de servicios no solo asegura la formación académica de los menores sino además debe garantizar la seguridad e integridad de quienes reciben directamente el servicio dentro de las instalaciones del centro educativo.

Sumado a ello, es menester señalar que el caso se torna complejo toda vez que el INDECOPI no es preciso al determinar la diferencia entre los actos de violencia

escolar y bullying, específicamente en aquellos casos donde las pruebas de parte no son suficientes para la probanza del supuesto de hecho, diferenciación que resulta imprescindible para la determinación de acciones posteriores como el registro del hecho en el portal SiSeve por parte de los proveedores de servicios educativos, circunstancia que no hace otra cosa que oscurecer la resolución toda vez que en el caso específico, inicialmente la denunciante alegó la ocurrencia de un acto de bullying en contra de su menor hijo.

En ese sentido, dilucidar la correcta determinación de la línea de pronunciamiento de la autoridad administrativa resulta relevante en virtud del principio de predictibilidad, que permitirá a los administrados poder identificar posibles afectaciones a sus derechos y en consecuencia el sentido de una futura resolución del INDECOPi en casos similares, especialmente considerando que la educación se encuentra determinada, en el Perú, como un servicio público, esto es, que supone una necesidad que debe ser cubierta en beneficio de la sociedad y cuya cobertura puede ser delegada por el Estado a los privados de tal forma que se satisfaga de forma óptima.

En ese orden de ideas, si bien es cierto se garantiza el acceso a la educación pública a través de instituciones estatales, no es menos cierto que según el diario oficial El Peruano a través de los datos proporcionados por el INEI al 2023, de los 55,358 colegios que existen a nivel nacional el 21%¹ de estos, se ejecutan bajo el régimen de la oferta privada, por lo que en consecuencia se genera una relación de consumo, toda vez que existe un proveedor de servicios (educativos), el servicio educativo en sí mismo y el consumidor final o destinatario final.

Es así que, el presente caso goza de complejidad y relevancia jurídica en la medida que supone la posibilidad de determinar la correcta aplicación de lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la correcta interpretación de conceptos usados de forma alterna pese a referirse a

¹ Según datos proporcionados por el informe realizado por el diario El Peruano a partir de la información proporcionada por el INEI. Véase en: <https://elperuano.pe/noticia/95045-educacion-escolar-a-distancia-finanzas-y-fidelizacion-en-colegios-privados-del-peru>

definiciones distintas y la uniformización de la jurisprudencia administrativa en virtud del principio de predictibilidad.

De esta manera, el caso permite la oportunidad de resaltar la relevancia de interpretar adecuadamente los casos de violencia sistemática en los colegios a nivel nacional, así como establecer los parámetros de acción que debe tener y aplicar un proveedor de servicios educativos ante circunstancias de agresiones y sospechas de bullying.

1.2 Presentación del caso y del análisis

El caso versa sobre la denuncia administrativa interpuesta por la señora Uliana Vizcarra Herles en contra de los representantes de la Institución Educativa CEGNE San Juan Bautista, por un lado, el promotor Jorge Carrión Pavlich y, por el otro, la directora María Bejarano Beltrán por la presunta infracción al deber de idoneidad en los servicios educativos en tanto no habrían acatado lo dispuesto en la Ley N.º 29719 para la correcta aplicación del protocolo contra actos de violencia dentro de las instalaciones del centro educativo.

La denuncia tuvo su origen en virtud de la ocurrencia de un presunto acto de violencia en contra del menor hijo de la denunciante cuyas iniciales son E.A.Q.V. en tanto según la Sra. Vizcarra, este acto constituiría la comisión de bullying, y en consecuencia la institución educativa debió activar los protocolos de erradicación de dicho tipo de violencia, así como la procedencia del registro de dicho accionar en el portal SíSeve y en el libro de incidencias, para el correcto seguimiento del caso. Adicionalmente, se presentaron pretensiones accesorias, no menores, como la negativa del centro educativo a proporcionar el libro de incidencias y el libro de reclamaciones.

En ese orden de ideas, el problema principal se circunscribe a la determinación de la obligación del centro educativo, de acuerdo con la información que poseía y que pudo recabar del incidente ocurrido en contra del alumno de iniciales E.A.Q.V, que se trataba de un caso de bullying, lo que posteriormente permitiría absolver cuestionamientos derivados tales como la posibilidad del colegio de

aplicar el protocolo de atención de menores en casos de violencia dentro de las instalaciones del centro educativo conforme la Ley N.º 29719.

A partir del problema principal, se desprenden dos problemas secundarios los que convienen primero, en dilucidar si efectivamente nos encontramos ante un acto de violencia o bullying en contra del menor E.A.Q.V. entendido este último como aquella situación de indefensión por parte de la presunta víctima, la intencionalidad de ocasionar daño por parte del presunto victimario y el haberse vuelto un acto repetitivo en el tiempo; segundo, se postula la interrogante ¿Cuáles son los criterios que debe emplear un proveedor de servicios educativos para determinar la obligatoriedad del traslado de un menor a un centro médico? lo que consecuentemente permite cuestionar si dicho protocolo fue activado y utilizado en el caso en cuestión, en ese sentido, corresponde dilucidar si es que el centro educativo habría implementado mecanismos de control y cuidado para con los estudiantes durante el horario de recreo.

Adicionalmente, se ha de considerar que la posición del candidato en el presente trabajo se alinea con la de la autoridad administrativa exclusivamente respecto de los criterios esbozados en torno a la diligencia recaída sobre el proveedor de servicios educativos para garantizar la minimización de la ocurrencia de actos de violencia dentro de las inmediaciones de la institución educativa, no obstante, se considera que la autoridad administrativa no realizó una adecuada precisión de la diferenciación sustancial recaída sobre las definiciones que conciernen a los actos de violencia y al bullying toda vez que la distinción entre estos criterios resultó indispensable para la determinación de la capacidad del centro educativo de activar los protocolos comprendidos en la Ley N.º 29719.

Finalmente, se resalta la posición que esgrime la autoridad al recalcar que los centros educativos poseen la responsabilidad de no solo contar con un plan de monitoreo y prevención de incidentes vinculados con actos de violencia, sino además que es completa responsabilidad del proveedor del servicio garantizar que dicho plan se ejecute en la realidad, criterios que ha venido sosteniendo en sendas resoluciones tales como la resolución N.º 3473-2024/SPC-INDECOPI y la resolución N.º 2086-2024/SPC-INDECOPI, situación que, contrario a lo

expuesto, no se puede comprobar de los argumentos actuados en sede administrativa.

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

2.1 Antecedentes

El caso se desarrolla en un ámbito de fortalecimiento de las instituciones educativas, tanto aquellas de carácter público como de ejecución privada, ello en virtud de la gestión que promueve el desarrollo educacional libre de bullying de acuerdo con la normativa actual vigente en concordancia con la Ley N.º 29719 y su reglamento, la implementación de programas de ejecución en tiempo real para el registro y seguimiento de casos particulares de agresión y violencia, sea este el portal SiSeve y la activa participación de diferentes entidades cuyo objeto compartido es el óptimo desarrollo académico y personal de los educandos.

Razón por la cual adquiere especial carácter de importancia la profundización de la temática que engloba la resolución, en la medida que trata una situación actual, de interés nacional y expresa los límites de acción de los proveedores de servicios educativos privados, los derechos que amparan a los consumidores en este específico sector del mercado y finalmente el criterio a través del cual el INDECOPI resolverá conflictos vinculados a casos de presunta violencia, esto es, en observación de la correcta existencia de protocolos de acción y su óptima aplicación en los casos de violencia.

2.2 Hechos relevantes del caso

2.2.1 Presentación de la denuncia

Con fecha 19 de julio de 2023 la Señora Uliana Vizcarra Herles presentó una denuncia contra Jorge Carrión Pavlich (Promotor del CEGNE San Juan

Bautista), y María Bejarano Beltrán (directora del CEGNE San Juan Bautista) en los siguientes términos:

1. Que, su menor hijo de iniciales E.A.Q.V., el día 10 de julio de 2023 fue agredido psicológica y físicamente por otro estudiante dentro de las instalaciones del CEGNE San Juan Bautista.
2. Según la evaluación médica particular el menor sufrió:
 - a. Fractura a nivel del tercio medio y distal de la pirámide nasal.
 - b. Tabique con desviación hacia la derecha, sin pérdida de solución continuidad.
 - c. Impresión Diagnóstica: fractura a nivel del tercio medio y distal de la pirámide nasal.
3. Solicitó las imágenes de las cámaras, pero los representantes de la institución se negaron y solo indicaron que investigarían el hecho y le darían una respuesta. Quienes le dieron los detalles de lo sucedido fueron los padres de familia del salón y sus hijos.
4. Con fecha lunes 17 de julio de 2023, se apersonó al establecimiento de la institución educativa ubicado en la Av. Ciudad de la Paz N° 145 para solicitar una entrevista con la directora, donde le informaron que no podían atenderla; por lo que solicitó el libro de reclamaciones y el libro de incidencias, informándole que los mencionados libros se encontraban en el pasaje Grau, donde se encuentran sus oficinas administrativas.
5. Debido a la insistencia la directora, María Bejarano Beltrán, accedió a atenderla, pero solo indicó que la agresión no se debería de ingresar al libro de incidencias ni en portal el SiSeve, ya que su tutor se encuentra investigando el hecho.

6. Terminada la reunión, se apersonó a las oficinas del colegio ubicada en el Pasaje Grau N° 449, para solicitar el libro de reclamaciones, pero el encargado le indicó que no le brindarían el libro de reclamaciones y tampoco el libro de incidencias. Luego de insistir le proporcionaron solo el libro de reclamaciones, pero pese a que solicitó el apoyo para llenar los espacios nadie le brindó orientación.

2.2.2 Sobre la imputación de cargos

Con fecha 18 de agosto de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor admitió a trámite la denuncia por la presunta infracción a los artículos 73, 111, 150 y 151 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Al artículo 73 en tanto:

- i) No se habría cumplido con el procedimiento establecido en la Ley 29719, ante la presunta agresión psicológica y física sufrida contra el menor de iniciales E.A.Q.V. ocurrida el 10 de julio de 2023.
- ii) No habría registrado en el Portal SÍSEVE la presunta agresión psicológica y física sufrida por el menor.
- iii) No habría cumplido con proporcionar al menor agredido la asistencia de salud y el tratamiento de primeros auxilios.
- iv) No se habrían implementado mecanismos de control y cuidado de los estudiantes durante el horario de recreo para evitar los presuntos actos de violencia o acoso escolar en contra del menor agredido.
- v) No se habría entregado a los padres de familia y estudiantes al inicio del año escolar 2023 un boletín informativo sobre las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar.
- vi) No contaría con un libro de registro de incidencias en su establecimiento ubicado en la Av. Ciudad de la Paz 145 del distrito, provincia y departamento de Puno.

Al artículo 150 en la medida que no habría contado con un libro de reclamaciones en su establecimiento.

Al artículo 151 en la medida que no contaba con un aviso del libro de reclamaciones en su establecimiento.

Al artículo 111, específicamente contra la de la señora Bejarano toda vez que, mediante dolo o culpa inexcusable, no habría cumplido con el procedimiento y protocolo establecido en la Ley 29719.

2.2.3 Respetto de los descargos de los representantes del CEGNE San Juan Bautista

Con fecha 5 de septiembre de 2023 los denunciados presentaron sus descargos.

1. El promotor del proveedor de servicios educativos alegó que:
 - a. No había pruebas suficientes para determinar con certeza que la agresión del menor se haya tratado de un caso de violencia asociada al bullying.
 - b. No correspondía activar los protocolos de la Ley N.º 29719 debido a que se brindó la atención médica, se dio parte a la coordinadora de educación secundaria quien investigó los hechos, los alumnos señalaron que el hecho fue un accidente y se dio cuenta a los padres del menor.

2. Sobre la directora del proveedor de servicios educativos:
 - a. No habría razones por las cuales de manera excepcional se le imputa responsabilidad de manera solidaria junto al promotor.
 - b. Que el menor agraviado habría referido que el golpe fue producto de un accidente y por tanto no configuraría un acto de violencia.

- c. Al tratarse de un caso fortuito y accidental no correspondía activar los protocolos de la Ley N.º 29719 y por tanto tampoco el registro del incidente en el portal SiSeve.

2.2.4 Respetto del Informe Final de Instrucción

Con fecha 17 de noviembre de 2023 se emitió el Informe final de Instrucción por parte de la autoridad administrativa, de tal forma que se les otorgó a las partes el plazo de 5 días hábiles para remitir, si es que los hubiera, sus descargos.

En ese orden de ideas, con fecha 19 de diciembre de 2023 el promotor del centro educativo en nombre de la institución remitió los descargos alegando, entre lo antes ya señalado:

1. Que, si contaban con un libro de reclamaciones y que el mismo había sido verificado por el INDECOPI a través del OFICIO N.º 05-2023-CEGNE-SJB remitido a la autoridad administrativa.
2. Que, si se entregó el boletín informativo con las normas y principios de convivencia al inicio del año escolar 2023, lo que se confirmaría a través de su boletín virtual en su página web.
3. Que, los hechos invocados por la denunciante constituyen un accidente y no un acto de violencia, en la medida que los actos no fueron premeditados. Para ello proporcionan diversos informes en los que sendos maestros involucrados en las investigaciones del caso concluyeron que el hecho fue un accidente debido a que así lo manifestaron los alumnos involucrados.
4. Que, la falta de reporte del hecho en el portal SíSeve se debió a que según las investigaciones se concluyó que el acto fue un accidente y no un hecho de violencia, por lo tanto, no correspondía la realización de un reporte en el

portal web toda vez que este se trata de sistema especializado en reporte de casos sobre violencia escolar.

5. Que, el menor accidentado si recibió atención de salud y primeros auxilios dentro del departamento de enfermería del centro educativo para lo cual se anexó diversos informes que dan cuenta del ingreso, el diagnóstico, salida y conclusiones sobre la atención del menor.
6. Que, el CEGNE San Juan Bautista si cuenta con mecanismos de control y cuidado de los estudiantes durante el espacio designado para el recreo toda vez que dicho mecanismo se encuentra contenido en el denominado “Plan de monitoreo de auxiliares de educación 2023”.

2.2.5 Respeto de la resolución de primera instancia

Con fecha 16 de enero de 2024 la comisión del INDECOPI resolvió a través de la Resolución Final N.º 010-2024/CPC-INDECOPI-PUN, declarar fundada parcialmente la denuncia de la señora Vizcarra bajo los fundamentos que:

1. El denunciado habría infringido el art. 150 del código de consumo en la medida que no cuenta con un libro de reclamaciones, puesto que dentro de los medios probatorios obra un video en el cual se puede observar y escuchar que el personal del centro educativo le señala a la denunciante que el libro de reclamaciones se encontraría en otro local denominado como oficinas administrativas.
2. No correspondería sancionar al proveedor de servicios respecto de la presunta falta de avisos sobre el libro de reclamaciones, artículo 151 del código de consumo, en la medida que la denunciante no aportó medios probatorios que respaldaran su posición, además del video antes referenciado, solo se aprecia la conversación entre una representante de la institución educativa y la denunciante.

3. No correspondería sancionar al proveedor de servicios por la presunta falta de un libro de registro de incidencias, artículo 73 del código de consumo, puesto que la denunciante no habría podido demostrar la ausencia de este en las instalaciones del proveedor.
4. Se sanciona al denunciado por infracción al artículo 73 en tanto no habría demostrado (carga de la prueba sobre el denunciado) que habría entregado el documento informativo sobre normas de convivencia al inicio del año escolar.
5. Se determina la responsabilidad del denunciado por la falta de registro del incidente en el portal SiSeve y de la omisión al protocolo establecido en la ley N.º 29719, en tanto si había medios probatorios que sustenten la agresión, premeditada del menor, más aún, considerando que mediante escrito del 17 de noviembre de 2023 la denunciante manifestó que su menor hijo volvió a ser agredido.
6. El proveedor de servicios no brindó la asistencia médica idónea, puesto que la atención en el tópico fue solo superficial, razón que constituye la infracción al artículo 73 del código de consumo.
7. El proveedor no ha demostrado haber establecido un protocolo de protección de los menores estudiantes en el horario de recreo, lo que constituye la infracción al artículo 73, en la medida que, al encargarse la tutela de menores, es necesario que el proveedor de servicios sea bastante riguroso con la determinación de medidas de protección y supervisión sobre los educandos.
8. Se determina que la directora del centro educativo, la señora Bejarano, participó con culpa inexcusable en la comisión de la infracción del artículo 73 en la medida que ella era la responsable de la dirección, tutela y formación de los educandos.

2.2.6 Respeto de la apelación de los denunciados

Con fecha 15 de febrero de 2024 los denunciados de manera independiente interpusieron sus respectivos recursos impugnatorios de apelación alegando que:

En el caso del promotor Jorge Pedro Carrión Pavlich, se alegó que presuntamente se habría vulnerado el derecho a la debida motivación y al debido procedimiento, así como el principio de legalidad, toda vez que:

1. Se pretendió sancionar al administrado indicando que este no demostró que el hecho en cuestión fue un accidente producto de un juego en el espacio del recreo. En consecuencia, ante la falta de pruebas, es deber de la autoridad administrativa declarar la absolución toda vez que “está proscrito cualquier tipo de analogía, sino que debe primar el principio de legalidad”.
2. Que, la agresión física sufrida por el menor hijo de la señora Vizcarra fue accidental, toda vez que así lo manifestaron ambos involucrados. Se les brindó atención de primeros auxilios a ambos menores a cargo de la enfermera de la institución y finalmente, el hecho no se registró en el portal SíSeve puesto que el hecho se determinó como accidental producto del choque en un partido de fútbol.
3. Señala que, sí cuentan con un libro de reclamaciones en las instalaciones del centro educativo, para ello existen oficios del INDECOPI, videos proporcionados por la denunciante y el hecho que se le haya indicado a la señora Vizcarra que el mencionado libro se encontraba en ubicación distinta se debió al desconocimiento del personal con el que contactó la denunciante.

Por otra parte, en el caso de la directora del centro de educación, la señora María Bejarano Beltrán, señaló:

1. Que, la aplicación del artículo 111 del Código de Protección y Defensa del Consumidor no ha sido adecuado correctamente a su caso concreto, toda vez que no se habrían establecido los criterios que respaldarían la excepcionalidad de su participación, así como que no se habría determinado si su participación era en grado de dolo o culpa, por lo que, en consecuencia, la autoridad administrativa habría expuesto una motivación aparente en la resolución y no debidamente fundamentada.
2. Que, los accidentes deportivos no se contemplan como actos de violencia, bullying o acoso, en tal medida los hechos no se subsumen en los supuestos de hecho que plantea la Ley N.º 29719. En consecuencia, el INDECOPI estaría realizando una interpretación extensiva de la norma, de tal forma que se transgrede el principio de legalidad.
3. No se ha determinado la responsabilidad de la directora ni por acción ni por omisión, toda vez que no se tomaron en cuenta todos los informes emitidos en el marco del accidente, desde los emitidos por la enfermera, la coordinadora de secundaria o la dirección del centro educativo.
4. Finalmente, al no encontrar medios probatorios que corroboren la constitución del bullying y, en atención a que todos los medios probatorios ofrecidos por la institución sugieren que el acto fue un accidente, no podía imputarse responsabilidad a la directora, puesto que dicho actuar contraviene la presunción de inocencia.

2.2.7 Respeto de la resolución de segunda instancia

Con fecha 6 de enero de 2025 la Sala del INDECOPI resolvió a través de la Resolución N.º 010-2025/SPC-INDECOPI, declarar fundada parcialmente la denuncia de la señora Vizcarra bajo los fundamentos que:

1. Declaró la nulidad parcial de la resolución de primera instancia en la medida que se pronunció sobre el registro en el portal SISEVE, siendo que dicha conducta se subsumía en el incumplimiento de la Ley N.º 29719.
2. Revocó la resolución de primera instancia en tanto declaró fundada la denuncia en contra del promotor del centro educativo por infracción del artículo 73 del código de protección y defensa del consumidor al no haber seguido el procedimiento establecido en la Ley N.º 29719.
3. Confirmó la resolución de primera instancia en el extremo que señala que, sí se cometió la infracción del artículo 73 por parte del promotor del centro educativa toda vez que:
 - a. No pudo demostrar que entregó el boletín informativo sobre las normas de convivencia escolar;
 - b. No implementó mecanismos de protección y cuidado sobre los educandos en los horarios de recreo;
 - c. No proporcionó al menor presuntamente agredido la asistencia de salud y el tratamiento de los primeros auxilios, y no demostró poseer a disposición de los consumidores un libro de reclamaciones en su local comercial.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

3.1 Problema principal

El problema principal se plantea en relación a la posibilidad que tuvo el centro educativo de determinar que la agresión sufrida por el menor hijo de la señora Vizcarra se trató o no de un acto de bullying pasible de ser subsumido bajo el alcance de protección de la Ley N.º 29719, es por ello que la pregunta principal que buscará responder el presente informe gira en torno a si:

¿El centro educativo CEGNE San Juan Bautista a través de sus representantes, el promotor Jorge Carrión Pavlich y la directora María Bejarano Beltrán, se encontraban en la capacidad de constatar la ocurrencia de un caso de bullying en perjuicio del menor E.A.Q.V. subsumido en el marco de la Ley N.º 29719 y por consiguiente la aplicación del protocolo establecido en la mencionada norma para el seguimiento y prevención de actos de violencia escolar?

3.2 Problemas secundarios

1. ¿Las lesiones sufridas por el menor E.A.Q.V. pueden ser catalogadas como un acto de violencia bajo el esquema de bullying?
2. ¿Cuáles son los criterios que debe emplear un proveedor de servicios educativos para determinar la obligatoriedad del traslado de un menor a un centro médico?

IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO

4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

En principio, como respuesta al problema principal, es indispensable determinar a partir de la lectura concienzuda y crítica de la resolución final de la Sala del INDECOPI, así como de los actuados en el expediente administrativo, que efectivamente el proveedor de servicios educativos, no se encontraba en la capacidad de determinar en sentido estricto y de manera fehaciente que la agresión suscitada el 10 de julio de 2023 en perjuicio del menor E.A.Q.V. se trataría de una acción premeditada por el menor agresor ante una situación de indefensión del menor hijo de la señora Vizcarra ni que dicho acto hubiese sido la continuación de acciones previas suscitadas en el tiempo de manera repetitiva, todo ello en concordancia con los criterios de calificación de bullying escolar conforme lo dispone la Ley N.º 29719.

Dicha posición se sostiene en la medida que, no existen medios probatorios que así lo demuestren, toda vez que según los informes técnicos proporcionados, a partir de la visualización de las cámaras del centro educativo que dieran al espacio dedicado para las actividades en el recreo de los menores, no se encontraban habilitadas, asimismo, las declaraciones recabadas por los docentes de los alumnos no son concluyentes toda vez que incluso en ciertos casos son contradictorias al sostener que la agresión se suscitó de manera predeterminada o por un accidente. Finalmente, el menor de iniciales E.A.Q.V., siendo el afectado, precisó, como primera declaración según obra en los informes proporcionados por la institución educativa, que el incidente tuvo el carácter de accidental.

Por lo tanto, considerando que el CEGNE San Juan Bautista a través del promotor y la directora, no podía abstraerse a la visualización de los hechos a través de material audiovisual y ya que las declaraciones de los menores presuponen una lesión accidental, el proveedor del servicio no hubiera podido concluir una situación de violencia, puesto que ello hubiera supuesto el perjuicio del expediente del presunto menor agresor, en ese sentido no correspondía activar los protocolos contenidos en la Ley N.º 29719 y su reglamento ni el registro del incidente en el portal SiSeve.

Por otra parte, es necesario brindar los primeros alcances a las respuestas de los problemas secundarios, en esa medida la absolución inicial a dichos problemas se funda en:

- a. ¿Las lesiones sufridas por el menor E.A.Q.V. pueden ser catalogadas como un acto de violencia bajo el esquema de bullying?

En principio, el presente informe se alinea con la decisión final de la sala mediante la cual, si bien la gravedad de los golpes en el rostro los cuales provocaron una fractura de la nariz del menor tuvo un impacto sustancial, ello se debería a la fricción del juego, fulbito, en el que se encontraban los educandos. En ese orden de ideas, no existieron medios probatorios que de manera precisa pudieran determinar que respecto del caso en específico se pudiera desprender una situación de bullying, puesto que, para ello existen criterios de calificación de la acción, desarrollados por el Ministerio de Educación (MINEDU).

Dentro de los criterios de calificación resaltan los expuestos en el Decreto Supremo 004-2018-MINEDU, el cual esboza los lineamientos para la “Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes” de tal forma que, en su artículo VI del glosario, se pueden extraer las definiciones de lo que se considera bullying como sinónimo de acoso escolar, pero visiblemente diferenciado de la categoría de violencia escolar, en ese sentido, se infiere que la sala del INDECOPI, concluye acertadamente la calificación del hecho como un accidente estudiantil, toda vez que no era factible verificarse el hecho en cuestión, pero hierra al momento de no realizar una clara distinción entre el bullying y violencia escolar.

- b. ¿Cuáles son los criterios que debe emplear un proveedor de servicios educativos para determinar la obligatoriedad del traslado de un menor a un centro médico?

Estos criterios se encuentran delimitados por el Ministerio de Educación los mismos que han sido comunicados y reiterados por las UGEL correspondientes a su jurisdicción. En ese orden de ideas, de una lectura somera de los dispositivos legales propuestos se encuentra el OFICIO MÚLTIPLE N.º 00095-2024-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL01/DIRASGESE de carácter público el cual señala los pasos que se deben seguir ante accidentes escolares, aspectos esenciales para la elaboración de los protocolos de atención escolar específicos para cada institución educativa. Al respecto, se debe entender que, dentro de los criterios se esboza que, ante cualquier golpe contundente en la cabeza de un menor, este deberá ser trasladado a un centro médico cercano previamente ubicado en el protocolo de atención diseñado por el centro educativo, y de manera inmediata el proveedor de servicios educativos deberá dar cuenta a los padres, puesto que de otra manera se incurre en la colocación del estudiante en condición de vulnerabilidad.

4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución

Siguiendo la línea que se ha planteado hasta el momento en el informe, es manifiesta la alineación con la postura del INDECOPI respecto de la decisión final. No obstante, es preciso determinar que existen ciertos aspectos que merecen una mayor profundización en tanto suponen la exteriorización de un conflicto en el razonamiento que conlleva a la resolución final. Entre ellos destacan especialmente el tratamiento de las lesiones del menor, esto es, sobre la decisión de remitir al menor a un centro médico y como la posición de la madre al brindar la autorización para el traslado puede repercutir en la decisión final a tomar, así como, la calificación que esgrimió la autoridad administrativa para catalogar la ocurrencia de los hechos como un accidente y no como un acto de

bullying, entendiendo que dicho término fue usado a modo de sinónimo de la categoría de violencia escolar.

En ese orden de ideas, es preciso señalar que, en virtud de lo alegado por la Sala, en cuanto a que la educación es un servicio de especial relevancia por el carácter vulnerable en el que se encuentran los estudiantes, es justo precisar si dicho carácter de vulnerabilidad no supondría el análisis previo de las acciones ejecutadas por los compañeros del menor afectado. Con ello, la intención del autor busca resaltar que, si bien estaría respaldando la posición de la sala en cuanto a que no se podía determinar efectivamente que la lesión sufrida por el menor hijo de la señora Vizcarra fuese producto de una agresión como consecuencia del bullying, ello no exime la responsabilidad de la institución educativa y de la autoridad administrativa sobre la consideración de los actos previos que pudieron haber sido realizados en perjuicio del menor de iniciales E.A.Q.V.

Por lo tanto, considerar que el análisis del caso debiera circunscribirse exclusivamente a los medios probatorios ofrecidos respecto de los actos concernientes al accidente que produjo la rotura de los huesos correspondientes a la zona de la nariz del menor hijo de la señora Vizcarra fue una decisión que obedece a la necesidad de resolver de la autoridad administrativa, en virtud que los medios probatorios, tanto de la Sra. Vizcarra como de la institución educativa no proporcionaron, fehacientemente, certeza sobre la comisión de actos de hostilidad previa y repetitiva en contra del menor, criterio que es determinante para la constitución de actos de bullying en el contexto escolar, razón por la cual la decisión es correcta, pero el conducto seguido para llegar a dicha conclusión no fue óptimo a criterio de quien redacta.

No obstante, ello no quiere decir que la resolución carezca de fundamento en cuanto la posible existencia de eventos previos que brinden la sospecha de comisión del bullying, por lo que la autoridad administrativa debió ejercer la facultad para requerir tanto al proveedor de servicios un historial de incidentes,

así como a la señora Vizcarra, medios probatorios que sustenten su denuncia por bullying, de tal forma que se pueda determinar si finalmente dicha agresión se sucede como un caso fortuito o en su defecto si hubiere constituido un acto de bullying.

Por otra parte, resulta indispensable, realizar la precisión sobre los criterios que debió emplear el proveedor de servicios educativos para determinar la obligatoriedad del traslado del menor agredido a un centro médico. Esto es, que la autoridad administrativa no solo debió cerciorarse de la existencia de un protocolo de atención de menores en caso de accidentes, sino además de la óptima composición de este, toda vez que si bien la fiscalización y aprobación de dicho protocolo se circunscribe al ámbito de acción de las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) así como del Ministerio de Educación (MINEDU), no es menos cierto, que el INDECOPI en virtud de confirmar la correcta prestación del servicio educativo, tiene la obligación de verificar que el mencionado protocolo cumpla con los estándares mínimos que la autoridad sectorial haya regulado a partir del principio de legalidad.

Por lo tanto, al verificar que el INDECOPI, se encuentra en posición de discernir si efectivamente el protocolo esbozado por la institución educativa es concordante con los pisos mínimos legales que establecen los criterios del MINEDU en sendas disposiciones de orden legal, previamente mencionadas, para la incorporación de acciones ante la ocurrencia de accidentes dentro de las instalaciones de las instituciones educativas, en consecuencia, es justo inferir que la determinación de la responsabilidad administrativa sobre la derivación del menor presuntamente accidentado recae sobre la dilucidación de la existencia de dicho protocolo, que el mismo sea conforme a los lineamientos del MINEDU y finalmente que haya habido una correcta aplicación de lo dispuesto dentro de este, puesto que de otra forma, se configuraría la negligencia por parte del personal de la institución educativa y por tanto se concluiría la efectiva responsabilidad de esta en tanto habría una transgresión en la idónea prestación del servicio conforme la expectativa del consumidor.

En consecuencia, se puede esbozar que la posición planteada en el presente informe se encuentra alineada con la resolución final brindada por el INDECOPI, no obstante, el criterio que se desarrolla considera que no hubo una correcta profundización sobre el análisis jurídico y la valoración de todos los hechos relevantes para motivar adecuadamente dicha resolución, toda vez que, aunque se puede considerar el accidente como un hecho aislado, no es menos cierto que la madre del menor perjudicado expresó que dicha conducta se adecuaba a la categoría de bullying, por lo tanto la profundización del análisis no debió esgrimirse exclusivamente dentro de los hechos narrados sobre el acto en sí mismo, si no sobre todas aquellas afectaciones que el menor pudo sufrir de manera reiterativa, tomando la lesión última como aquella que desencadena la preocupación de la madre y el accionar de la autoridad administrativa, todo ello en virtud del interés superior del niño.

De la misma forma, el análisis realizado por la autoridad administrativa sobre la base de las lesiones del menor en torno a la decisión de la institución educativa de no activar el protocolo de atención médica no fue suficiente, toda vez que ante la lesión de un escolar por un golpe contundente en la zona del rostro correspondía la inmediata activación del protocolo de atención médica, lo que conlleva a cuestionar los medios probatorios ofrecidos por la institución educativa, en la medida que según su personal médico y capacitado, referido a la enfermera del tópico de la institución quien pese a conocer que el menor habría sufrido un golpe sustancialmente fuerte solo proporcionó un analgésico y recomendó la realización de un examen de rayos-x así como derivó al alumno a sus clases cuando el correcto tratamiento ante dicha circunstancia era la inmediata derivación del menor al centro médico más cercano y la comunicación con los padres del menor.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

5.1 Sobre las cuestiones previas

Previo al desarrollo del problema principal y consecuentemente de los dos problemas secundarios, es indispensable destacar que, de manera primigenia, la señora Uliana Vizcarra denunció la comisión de actos de bullying en contra de su menor hijo y todas sus implicancias, así como denunció el incorrecto tratamiento del centro educativo respecto del acto de violencia y falta de la prestación de servicios médicos que su hijo requería para salvaguardar su integridad.

En ese sentido, para poder abordar dicha temática es indispensable esgrimir un marco general del desarrollo de la educación como un servicio, de tal forma que dicho tratamiento sea como un derecho fundamental en el marco de un servicio de carácter público.

Adicionalmente, es imprescindible determinar el ámbito de responsabilidad del centro educativo como garante del deber de vigilancia y protección de los menores, de tal forma que este es el único responsable sobre el cuidado de los educandos mientras dicha facultad haya sido derivada de los padres o tutores legales dentro de las instalaciones del centro educativo, todo ello en el marco de la garantía de idoneidad en la prestación del servicio educativo.

Posteriormente, el análisis conllevará a la distinción del carácter con el que se debe diferenciar los actos de violencia escolar respecto del bullying, toda vez que dicha distinción es necesaria de cara a determinar si el accionar del colegio fue el correcto en el marco de la idoneidad en la prestación del servicio educativo. En ese sentido ello permitirá absolver el primer cuestionamiento que responde a si las lesiones sufridas por el menor E.A.Q.V. debieron ser catalogadas como un acto de violencia bajo el esquema de bullying.

De manera sucesiva, para la profundización del análisis propuesto, se abordará el análisis de los protocolos de acción obligatorios para las instituciones educativas en torno a la ejecución de los planes de atención y traslado médico en caso de accidentes de menores con el fin de poder responder al segundo cuestionamiento referido a los criterios que debe emplear un proveedor de

servicios educativos para determinar la obligatoriedad del traslado de un menor a un centro médico, puesto que de esta manera se permitirá dilucidar respecto de si el centro educativo contaba con dicho protocolo y lo ejecutó.

Finalmente, conviene señalar que el análisis a ejecutar en el presente informe corresponde con una interpretación sistémica, de tal forma que la absolución de las premisas permitirán resolver el cuestionamiento inicial: El centro educativo CEGNE San Juan Bautista a través de sus representantes, el promotor Jorge Carrión Pavlich y la directora María Bejarano Beltrán, se encontraban en la capacidad de constatar la ocurrencia de un caso de bullying en perjuicio del menor E.A.Q.V. subsumido en el marco de la Ley N.º 29719 y por consiguiente la aplicación del protocolo establecido en la mencionada norma para el seguimiento y prevención de actos de violencia escolar.

5.2 ¿Las lesiones sufridas por el menor E.A.Q.V. debieron ser catalogadas como un acto de violencia aislada o bajo el esquema de bullying?

Para poder realizar una sucesión orgánica en la profundización sobre la determinación de la categoría en la que debiera haber sido evaluada la situación específica del menor de iniciales E.A.Q.V. en atención a la denuncia interpuesta por su madre la Sra. Vizcarra, resulta necesario establecer los criterios base a partir de los cuales deberá entenderse el derecho protegido, considerando los límites de actuación de la autoridad administrativa así como su concordancia con las prerrogativas legales establecidas de defensa de los menores.

Asimismo, se evaluará la condición de la educación como servicio público, de tal manera que permita dilucidar sobre el interés superior que se debe tener en la protección de quien recibe el servicio, la garantía de éxito que supone la delegación de responsabilidad y la expectativa de seguridad trasladada por los padres al centro educativo. Finalmente, a partir de ello, se podrá dilucidar cuál es el sentido que conlleva la identificación del bullying como una circunstancia específica de análisis en los casos de agresiones en el ámbito escolar, lo que

permitirá esclarecer si la autoridad administrativa realizó un correcto análisis de la lectura del caso.

5.2.1 Sobre la educación como derecho fundamental

Todo ser humano tiene reconocidos, a través de la declaración universal de derechos humanos, una serie de derechos inherentes a su condición como persona humana. En ese sentido, dentro del artículo 26 del mencionado tratado, se establece a la educación como un derecho universal, esto implica que toda persona, independientemente de la nacionalidad, la condición socioeconómica, cultural o cualquier circunstancia más allá que la sola condición de ser humano, tiene derecho a recibir educación, libre y gratuita al menos en un nivel elemental y fundamental.

En ese orden de ideas, en el Perú, la educación es un derecho garantizado por nuestra vigente constitución, en tanto profesa que se busca el desarrollo integral del ser humano, es por ello que se establece que toda persona en el territorio peruano tendrá la posibilidad de ser formada a nivel inicial, primaria y secundaria, de tal forma que se garantice un óptimo crecimiento académico que permita el conocimiento y ejercicio de los demás derechos fundamentales.

Dicha precisión resulta relevante en tanto la educación en el Perú constituye el vínculo que apertura la posibilidad a la reducción de la brecha de pobreza en la sociedad, es así que, el nivel académico que alcance un ciudadano peruano influirá de forma directamente proporcional a la expectativa de ingresos que pueda generar en el futuro, de esta forma, aquellos que por circunstancias variadas no puedan concluir estudios básicos encontrarán mayores barreras para su posicionamiento en el mercado laboral peruano (Calero y Faustino, 2023).

Ahora bien, el análisis de la educación como derecho fundamental no se reduce de forma exclusiva a su reconocimiento en el tratamiento del derecho nacional e internacional. Por el contrario, la importancia de su reconocimiento se supedita al vínculo que esta supone con el óptimo desarrollo de la persona en sí misma, toda vez que el hecho de que un Estado soberano garantice la educación de sus

congéneres, implica a su vez que estos podrán fraguar una percepción propia respecto de si mismos, así como de su entorno, de tal manera que estos tengan la posibilidad de auto desarrollarse como individuos capaces de discriminar aspectos que les sean más beneficiosos en su día a día.

Es así como, el Tribunal Constitucional peruano a través del desarrollo constitucional en el Expediente N.º 0091-2005-PA/TC especificó, en el fundamento sexto de la misma, que:

*“La educación es un derecho fundamental intrínseco y **un medio indispensable para la plena realización de otros derechos fundamentales, y permite al ciudadano participar plenamente en la vida social y política en sus comunidades.**” (el resaltado es propio)*

En ese sentido, cuando nos referimos a la educación, en forma amplia, como derecho fundamental, la implicancia supone la oportunidad que de manera garantista ofrece el Estado peruano a todos los seres humanos en su territorio de obtener los conocimientos básicos que permitan su crecimiento personal y social dentro de la sociedad, que puedan reconocer sus derechos y en virtud de ello ejercer sus facultades y cumplir con sus obligaciones.

Sumado a ello, es indispensable recalcar el aspecto de desarrollo entorno a la participación social y política que supone la óptima formación educativa, puesto que, de otra forma, el ciudadano peruano que no haya tenido la oportunidad de acceder a educación, se encontrará ensombrecido por la probable incapacidad que lo imposibilite del ejercicio correcto de sus facultades como ciudadano, entiéndase de esta forma que, el no acceso a la educación no supone la inmediata exclusión del ciudadano de los actos de participación social y política, pero si supondrá la asimetría respecto de sus congéneres y por lo tanto una desventaja en su desarrollo como persona.

Adicionalmente, focalizando el derecho fundamental a la educación sobre el cimiento que supone la educación básica, entiéndase por esta a aquella de nivel inicial, primaria y secundaria, es preciso advertir que el Estado peruano promueve el ingreso indiscriminado a la educación ofrecida por el mismo en las escuelas nacionales, pero de la misma forma delega la potestad de la educación

en el privado, de tal forma que se establecen requisitos mínimos para la encomienda de tal responsabilidad en la formación elemental por parte de las escuelas privadas.

Es así que, en virtud de la necesidad de garantizar la continuidad en la oferta del servicio educativo debido a su condición de fundamental en el desarrollo humano, es que se vislumbra la delegación de la potestad educativa en el mercado privado toda vez que, de otra forma, la gestión educativa nacional no podría darse abasto, lo cual podría llevar a una inconsistencia respecto de quienes podrían acceder al servicio educativo y quiénes no.

En ese orden de ideas el Tribunal Constitucional peruano ha manifestado, a través del Expediente N.º 4232-2004- PI/TC, en su fundamento décimo primero, lo siguiente:

El Estado tiene la obligación de garantizar la continuidad de los servicios educativos, así como de aumentar progresivamente la cobertura y calidad de estos, debiendo tener siempre como premisa básica, (...), que tanto el derecho a la educación como todos los derechos fundamentales (...) tienen, cuan siquiera en último término, como fundamento el principio de la dignidad humana

En consecuencia, como se puede verificar, la educación per se es un derecho fundamental no solo por el reconocimiento nacional e internacional que así lo dispone, si no que su contenido comprende la posibilidad para todo ser humano de acceder a la comprensión necesaria para su autodesarrollo, por lo que la garantía de continuidad y calidad que debe ofrecer el Estado peruano se encuentra estrechamente vinculada con la dignidad de todo ser humano.

5.2.2 Sobre la educación como servicio público

Para entender porque la educación es considerada un servicio público, resulta imperativo delimitar que se entiende por servicio público. En ese sentido, la concepción inicial del servicio público parte de la contraposición a la idea primigenia donde el Estado poseía una injerencia bidimensional, esto es, podía ejercer su manifestación desde dos esferas expresadas en actos de poder o autoridad y los actos de gestión. De esta forma, se entendía que los actos de

poder referían la manifestación de la potestad del Estado para ejercer el pacto social el denominado *ius imperium*, esto a través de figuras de autoridad sean de carácter tangible como el ejercicio de la labor policial, así como aquellas de carácter abstracto como la emisión de normas.

Por otra parte, los actos de gestión se orientaban más bien a la actuación del propio Estado dentro de la sociedad, esto es, no como autoridad, si no como par, es decir, se entendía que el Estado podía someterse a sí mismo a las normas del derecho civil, de tal forma que podía ser parte en la suscripción contractual y por tanto también responsable ante el incumplimiento en virtud de la ejecución de ciertas obligaciones a las que a sí mismo se había sometido.

Ahora bien, el servicio público como tal, al contraponerse a la idea antes expuesta, sugería que la existencia del *ius imperium* resultaba ser el rezago de las monarquías existentes, en ese orden de ideas ya señalaba Duguit (1975) que, era irracional que ante un nuevo orden que pretendía alejarse del sometimiento absoluto al monarca mantuviera dicha concepción.

En consecuencia, se establece el primer alcance del término servicio público, en tanto se dimensionó como aquella actividad ejercida por el Estado cuyo fin se encuentra alineado con el desarrollo de sus ciudadanos en virtud de la concesión del poder de gobierno conferido por estos últimos, de tal forma que la fiscalización, regulación y cumplimiento (Lazarte, 2003) de estas actividades se ciñen de forma exclusiva al ejercicio de la potestad del gobernante.

En ese orden de ideas, es claro que la concepción primigenia de lo que sería un servicio público supone la base de lo que hoy en día se entiende por este, no obstante, actualmente dicha concepción ha complejizado su desarrollo, en tanto se ha buscado enmarcar dicha categoría en torno a las necesidades actuales de apertura y respeto intrínseco por los derechos universales, de esta manera, el concepto de servicio público se debería entender como todo aquel servicio cuyo objeto se circunscribe a la satisfacción de necesidades de índole público o interés general del grupo societario que compone a la ciudadanía de determinada nación y cuyo cumplimiento no puede ser de otra forma satisfecho por la propia actividad de los ciudadanos (Zegarra, 2012).

Siguiendo con la línea planteada, es preciso determinar que la educación se circunscribe en el marco de lo que se entiende por servicio público, toda vez que, dentro de los parámetros esgrimidos hasta el momento, la educación *per se* estaría comprendida como un derecho universal, asimismo, la responsabilidad por la satisfacción de la misma en el territorio peruano se encuentra supeditada a la actuación estatal la cual responde al interés general que parte de la necesidad pública por el mejoramiento de las condiciones de vida de la ciudadanía misma que se encuentra estrictamente relacionada a la atención de la educación como derecho fundamental.

No obstante, debe considerarse que la educación pese a ser considerada un servicio público, no es menos cierto que la satisfacción de dicha necesidad a través del servicio ofrecido por medio de los colegios estatales no puede ofrecer el servicio a todos los ciudadanos, en ese orden de ideas, el Estado delega en el privado la potestad de complementar la falta de alcance en el servicio, de tal forma que se pueda concretizar la directriz nacional, es así que el Tribunal Constitucional ya se ha pronunciado al respecto a través del Expediente N.º 03925-2017-PA/TC, específicamente en el fundamento décimo segundo, al expresar que:

La educación, en ese orden de ideas, también se configura como un servicio público, en la medida en que se trata de una prestación pública que explicita una de las funciones-fines del Estado, de ejecución per se o por terceros bajo fiscalización estatal. Por ende, el Estado tiene la obligación de garantizar la continuidad de los servicios educativos, así como de aumentar progresivamente la cobertura y calidad de estos

En consecuencia, como se puede corroborar, la educación como servicio parte de la premisa de regulación, ejecución y fiscalización por parte del Estado, no obstante, es previsible que, ante el crecimiento exponencial de la demanda, la oferta pública no sea suficiente para cubrirla, de tal forma que sea necesaria la delegación de facultades para proveer de dicho servicio hacia el privado, siendo que el Estado actuará como regulador y fiscalizador de la idoneidad y calidad del servicio prestado, esto es la privatización del servicio público (Cairampoma, 2023).

Finalmente, es necesario señalar que, actualmente la educación se posiciona como un servicio público de ejecución compartida, es decir, la oferta al público del servicio se compone tanto del sector público como del privado, de tal forma que se cumple con el ofrecimiento de la educación con carácter general pero también se permite la libre iniciativa privada, de tal forma que los particulares se encuentran, siempre y cuando cumplan con los estándares mínimos de calidad e idoneidad en la prestación del servicio, facultados para ofertar en el mercado la satisfacción de dicho servicio público.

5.2.3 Sobre el ámbito de responsabilidad del centro educativo como garante del deber de vigilancia y protección de los menores

En el presente acápite, hay que considerar el trasfondo en el que se apoyan el deber de vigilancia orientado hacia la protección de los menores en el ámbito de un espacio que se presume protegido como el de una institución educativa.

En ese orden de ideas, es preciso destacar lo señalado en el artículo 4 de la vigente Constitución Política del Perú en tanto indica que “la comunidad y el Estado protegen especialmente al niño y al adolescente” esta prerrogativa constituye una encomienda especial hacia toda la sociedad, y es que supone el especial cuidado y protección que absolutamente todo ciudadano debe tener con los niños y adolescentes.

Ahora bien, dicha protección se presume de especial cuidado cuando nos referimos a los padres, puesto que al ser los progenitores se entiende que estos prestarán atención y cuidado al ser los responsables directos de la tutela y cuidado de los menores. Pero, bajo ese criterio, también debe considerarse que los padres no estarán en todo momento con sus hijos, toda vez que los menores conforme se van desarrollando van adoptando nuevas facetas en su crecimiento que implican el despegue de la vigilancia y protección continua de sus padres.

Dicho distanciamiento se ejecuta de manera evidente en el momento en que los padres eligen un centro educativo para poder encargar a este la formación educativa de sus hijos. No obstante, el traslado de conocimientos no es el único valor que tiene la elección de un colegio, puesto que, entre otros, los padres

verificarán con especial interés la calidad de los docentes, la infraestructura del centro educativo, las materias a impartir, la ubicación, entre otros.

Por lo tanto, se entiende que la elección de un centro educativo para la formación de los menores, desde la perspectiva parental supone un gran análisis, minucioso y premeditado, puesto que encargarán en ellos la responsabilidad de vigilar y proteger a sus hijos durante una sustancial parte del día, lo que conlleva a la identificación del deber imperativo que versa sobre la protección de los menores, esto es el deber de vigilancia que comulga con el de la protección de los menores, sea de tal forma que existe una circunstancia traslativa de estos deberes respecto de los padres hacia la institución educativa.

Se debe considerar que, se entiende por los deberes de vigilancia y protección de los menores a partir de la actual doctrina italiana según Flavio Tovani (2012), que los padres no pueden ni deben ser sancionados por aquellas actuaciones que sus hijos puedan cometer en el marco del distanciamiento al que se someten cuando se separan de sus hijos para encargarlos al colegio. Esto, en primera instancia deja en claro un aspecto de especial relevancia, y es que manifiesta la determinación de una situación de traslado respecto de la responsabilidad a la que se somete el colegio encargado por los padres respecto de los menores.

Esto es, el deber de vigilancia y protección, puesto que de otra manera no podría presumirse la infracción a dichos deberes en relación con el padre que por el hecho de serlo, debería guardar con sus hijos, es decir, cuando el padre de un menor traslada a sus hijos a un centro educativo y los encomienda ahí, automáticamente ya no existe un vínculo que lo ligue ante una actuación reprobable por parte de sus hijos o en su defecto, que sus hijos sean víctima de una actuación reprobable, toda vez que materialmente la supervisión de los menores ya no recaía sobre su progenitor, si no que esta habría sido trasladada hacia la institución educativa y sus docentes (Tovani, 2012).

En ese orden de ideas, cuando se refiere el deber de vigilancia y protección, se establece un deber universal, esto es que todos aquellos que estén encargados de la supervisión de un menor o que puedan estarlo, se encuentran obligados a prestar dicho deber, no obstante, se debe comprender que existe un orden de

jerarquías en cuanto al grado de responsabilidad, donde los padres ocupan el primer lugar al ser los llamados a velar por la salud y bienestar de sus hijos (Alpa, 2006), no obstante, dicho deber no es estático y perenne en los padres, puesto que estos en virtud del orden natural y sucesivo de las etapas de los menores, se ven en la necesidad de encargar el cuidado de sus hijos a una centro educativo.

De esta manera, se tiene que el colegio no solo acoge la responsabilidad sobre la formación académica de una menor, sino que, dentro de sus funciones y responsabilidades, se encuentra inherente a ellos, un deber de cuidado como garante de la integridad y seguridad de los menores (Córdova, 2018), no puede ser de otra manera, puesto que si el colegio acoge al menor por un acuerdo celebrado entre los padres y la institución, no puede eximirse de la responsabilidad fundamental que supone el cuidado de dicho menor, no sería viable de otra forma, que una institución educativa pretendiera deslindar dicha responsabilidad puesto que de ser ese el caso existiría un periodo sustancial del día donde el menor carecería de protección y tutela, situación claramente incompatible con los preceptos constitucionales esgrimidos.

En consecuencia, se puede afirmar que, independientemente de la actuación de los menores, estos gozan de una perenne situación de protección, puesto que, como tal los deberes de protección y vigilancia, se encuentran estandarizados como sociedad, no obstante, se considera que la línea de protección principal debe ser ejercida por los padres, toda vez que estos son quienes sostienen el vínculo directo respecto de la responsabilidad de sus hijos. Sin perjuicio de ello, se ha establecido que el padre no será el único garante de dicho deber, en la medida que, se puede trasladar la responsabilidad sobre los menores a partir de la encomienda de estos para su educación, por lo tanto, recae sobre las instituciones educativas una especial responsabilidad sobre el cuidado de la formación académica pero también sobre el resguardo de la integridad de los educandos en una situación de vínculo escolar.

5.2.4 Sobre la diferenciación entre violencia y bullying

Una vez establecidas las bases para la determinación de la importancia del rol que interpreta la institución educativa en el desarrollo integral de un menor tutelado, es preciso advertir que, pese a que exista la posibilidad de tomar todas las medidas de precaución para evitar accidentes, agresiones, violencia y bullying, no podrá asegurarse de manera inequívoca que nunca habrá excepciones a la regla, toda vez que por la misma naturaleza que supone el cuidado de menores, estos muy probablemente en su interés por descubrir nuevos elementos del mundo se verán predispuestos a no medir su fuerza, ímpetu e incluso a ponerse en peligro por cuenta propia (Ruvalcaba, 1995) en ese sentido, el rol del colegio será el de reducir lo máximo posible la posibilidad de ocurrencia de incidentes que pongan en peligro a los estudiantes.

En ese orden de ideas, es imperativo que una institución educativa tanto como la autoridad administrativa que fiscaliza su actuación comprendan cuales son los conceptos que catalogan las actuaciones, negativas, de los alumnos en torno a su desarrollo dentro del ámbito escolar; y, de la misma manera, adicionalmente al reconocimiento teórico es imprescindible que se encuentre de forma optimizada la incorporación de planes de contención y protocolos de atención, tanto para prevenir como para actuar frente a la identificación de casos donde pudiese surgir la sospecha de existencia de bullying.

Al respecto, es preciso que se realice una distinción que actualmente no ha sido clara para el INDECOPI, toda vez que en sendas resoluciones tales como la que es objeto del presente informe, Resolución N.º 0010-2025/SPC-INDECOPI, se hace una sustitución de los términos violencia y bullying en carácter de sinónimo, siendo dicha secuencia lógica de ideas un error que conlleva a no prestar el análisis correcto del fondo de la controversia, limitándose dentro de la actuación del procedimiento administrativo a la verificación de la información inmediata proporcionada por las partes sin recabar los medios probatorios necesarios pese a la posibilidad de requerirlos ante la denuncia de parte del afectado.

Al respecto, se entiende por violencia a partir de lo dispuesto por la Organización Mundial de la Salud como:

“El uso deliberado de la fuerza física o del poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona, a un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas posibilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” (OMS, 2002).

Este primer alcance respecto de la definición de violencia maneja un amplio espectro de acción respecto del sujeto y el ámbito en el cual puede desarrollar un episodio de violencia, siendo que considerará como tal aquella circunstancia en la que cualquier persona que en suma ocasione o tenga la posibilidad de ocasionar algún daño a un tercero o grupo de terceros.

No obstante, pese a que el Tribunal Constitucional peruano, recaba esta definición inicial a través del Acuerdo Plenario N.º 09-2019/CIJ-116, no es menos cierto que también reconoce, en el fundamento séptimo, que esta definición es introductoria y la misma puede variar en atención a quien la defina y bajo que contexto lo haga, por lo tanto es preciso que se adapte y traslade el concepto de violencia al plano educativo, considerando que para efectos del presente informe, serán principalmente los propios estudiantes quienes ejercerán actos de violencia entre ellos.

De esta manera, conviene recoger el planteamiento de Rodríguez (2023), cuando expresa que la violencia en estudiantes es de común ocurrencia dentro de las instalaciones de la institución educativa, de tal forma que esta puede manifestarse a través de agresiones físicas, insultos, burlas, amenazas, entre otras. Es por ello que, pueden diferenciarse circunstancias de violencia directa donde existe un ejercicio explícito de situaciones de agresión sea verbal o física, y de la misma manera, se puede complejizar dicha circunstancia al tornarse de carácter colectivo, de tal forma que exista una diferenciación entre grupos integrantes del entorno escolar.

Ahora, el principal factor que puede destacarse en la definición de violencia que se ha proporcionado, es el carácter independiente de los actos de agresión, es decir, se ha determinado que la violencia abarca de forma general todo acto de agresión contra un tercero que implique un perjuicio a su integridad sea personal o psíquica, de esta manera, puede constituir violencia un hecho único y aislado,

tanto como una actuación constante o repetitiva. Esta diferencia, implica una identificación trascendental para comprender la constitución de la violencia en el entorno escolar, toda vez que se entenderá que la violencia tiene el tratamiento de una agresión independientemente del contexto.

Por otra parte, una vez establecidos los parámetros en los que se comprende la violencia, corresponde incidir en la definición de bullying y su tratamiento a partir de los lineamientos dentro de la legislación peruana, de tal forma que se pueda entender la razón que justifica la diferenciación respecto de los actos de violencia.

En ese orden de ideas, es preciso indicar que en 2011 se publicó la Ley N.º 29719 *“Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas”* y al año siguiente, se publicó mediante el Decreto Supremo N.º 010-2012-ED el reglamento de la mencionada ley. Dicha precisión es indispensable para dilucidar el tratamiento del bullying en el Perú, toda vez que, en el artículo tercero del reglamento, en el apartado denominado glosario de términos, se esclareció que para el tratamiento legal del bullying, se entendería que este refiere ser:

“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 objetivo de intimidarlo o excluirlo, atentando así contra su dignidad y derecho a gozar de un entorno escolar libre de violencia” (resaltado y subrayado propio)

Ahora bien, de la definición propuesta por parte del legislador peruano, se puede advertir que existe un distanciamiento respecto de lo que previamente se propuso como violencia. En ese sentido, el bullying posee características esenciales partiendo por comprender que este constituye un tipo de violencia, esto es, no pueden ser empleados a modo de sinónimo ya que el bullying se encuentra contenido como una expresión de la violencia bajo determinada casuística (Cárdenas, 2015), es por ello que se puede aseverar que a modo de ejemplo se podría colocar a la violencia como el género y al bullying como la

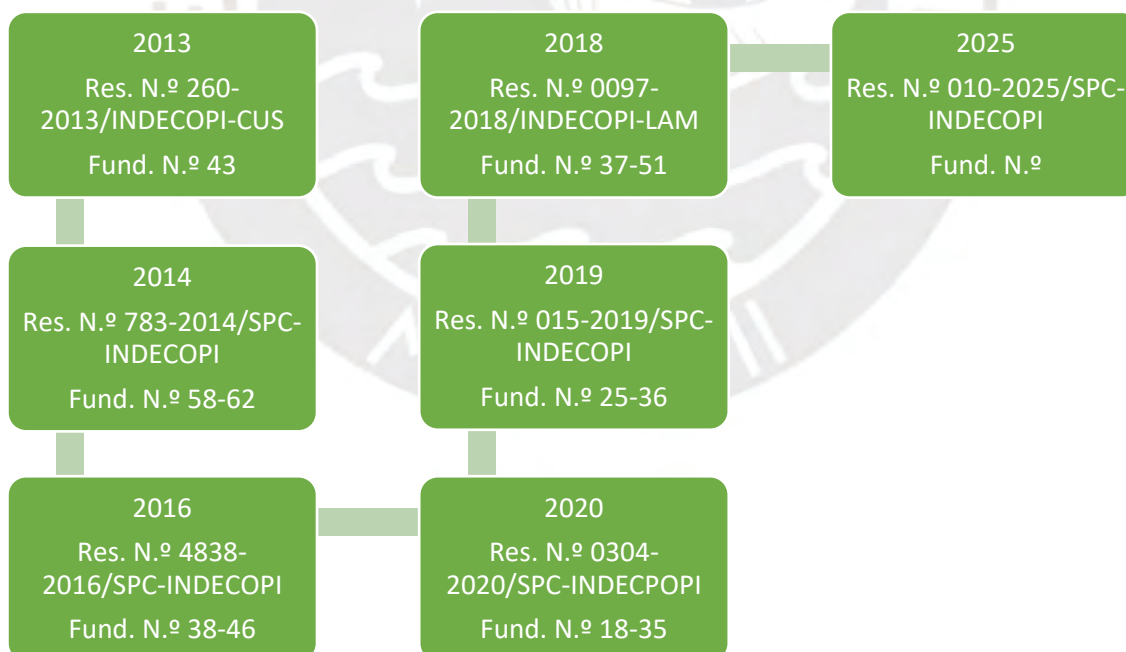
especie, de tal forma que en un orden jerárquico de clasificación el bullying se encuentra dentro del espectro de acción de la violencia.

No obstante, el hecho que el bullying *per se*, no pueda ser considerado solo como un acto de violencia, no supone un limitante suficiente para esclarecer la confusión que se puede estar generando en el marco de la actuación de la autoridad administrativa, es por ello que, conviene resaltar que el bullying, además, supone una conducta intencional de hostigamiento. Es decir, este tipo de actuación se encuentra dotado de un componente de voluntariedad, de tal forma que aquel que comete bullying tiene un objetivo, el cual deviene en el perjuicio de la víctima, puesto que de otra forma no haría sentido que aquel que ejerza los actos de hostigamiento lo haga de forma premeditada.

Adicionalmente, la definición propuesta recoge que el bullying debe ser una actuación reiterativa. Este es el punto de inflexión para poder distinguir claramente el bullying respecto de los actos de violencia, toda vez que como se mencionó inicialmente, la violencia toma todo acto de agresión independientemente de la intención y la continuidad, no obstante, el bullying adicionalmente a recoger la condición de la voluntariedad, se distingue por que los actos de violencia son repetidos a través del tiempo, lo cual genera una condición de hostigamiento continuo, que vendría a ser la finalidad del agresor, esto es, conseguir intimidar a la víctima valiéndose de su posición de poder para poder exponer al agredido tanto física como emocionalmente.

Por otro lado, a partir de los diferentes análisis que realiza la autoridad administrativa entorno a los casos donde se haya discutido la ocurrencia o no de bullying, se ha podido evidenciar que el problema no radica en la imposibilidad de la realización de la distinción entre violencia y bullying, sino que existe falta de predictibilidad sobre la actuación del INDECOPÍ, esto es sobre el procedimiento en sí mismo, puesto que en la resolución de aquellos casos donde se haya constatado la configuración del bullying y la falta de acción del colegio, la autoridad administrativa es inflexible respecto de las sanciones aplicables al administrado.

No obstante, existen casos, donde pese a que la parte afectada denuncia la ocurrencia del bullying, al no poseer pruebas suficientes o en su defecto, al no contar con los medios probatorios, debido a que se encuentra en una posición de desventaja frente a la institución educativa, el INDECOPI, pese a tener potestades para requerir según lo dispone el numeral 1.3 del artículo IV del Texto Único Ordenado de la ley 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General referido al principio de impulso de oficio que dota a la autoridad administrativa con facultades para requerir los medios probatorios que considere pertinentes para resolver adecuadamente una controversia, no suele proceder con los requerimientos, es decir, resuelve a partir de los medios probatorios que aportan las partes, situación que conlleva a que en casos como los de la resolución materia del informe se concluya bajo el análisis del INDECOPI que no se constituiría el bullying, pero si la negligencia del centro educativo respecto de las acciones a tomar en el caso, tal como se puede ver en el siguiente flujograma de tiempo:



Esta precisión es de especial importancia en relación con la diferenciación entre violencia y bullying debido a que en mayor o menor medida, ante la falta de pruebas aportadas por las partes, el INDECOPI no requiere de forma precisa información relevante para su análisis, lo que conlleva a que tienda a utilizar el término bullying a modo de sinónimo de violencia, lo cual a su vez conlleva un peligro sustancial en torno al entendimiento de la configuración de la infracción, en la medida que al emplear los términos de forma indistinta, se genera un precedente para que los administrados, entiendan que en determinados casos al no contar con las pruebas suficientes, los hechos serán tomados como violencia, es decir un acto de agresión aislada, lo cual no supone una sanción como si la tendría en caso donde se advierta el bullying.

Finalmente, esto no quiere decir que el INDECOPI tenga que actuar siempre de oficio y requerir u obtener de manera indistinta los medios probatorios ya que dentro de las funciones de la autoridad administrativa no se contemplan dichas potestades, esto se verifica a partir de la revisión del Reglamento de Organización y funciones del INDECOPI, no obstante, dentro de la discrecionalidad de la que están dotados los órganos resolutivos de la autoridad administrativa, debe prestársele atención a los casos donde se haya denunciado la comisión del bullying, puesto que de otra forma, se cae en la posibilidad de desproteger al consumidor, especialmente en una situación de gran interés general como lo supone el cuidado de menores dentro de su formación académica.

5.2.5 Sobre el análisis de la determinación de la conducta como bullying

Una vez realizado el desarrollo de los conceptos, corresponde determinar si efectivamente el análisis del INDECOPI en el caso concreto fue el correcto en torno a las lesiones que presentó el menor de iniciales E.A.Q.V., considerando que para la autoridad administrativa el caso no constituyó un acto de bullying en buena medida por falta de medios probatorios con comprobaran el histórico de lesiones previas en contra del menor.

En ese orden de ideas, se tiene que, entre los medios probatorios aportados por las partes destacan el informe médico realizado posteriormente y de manera independiente por parte de los padres del menor agredido, en este se puede evidenciar que la conclusión sería la fractura a nivel del tercio medio y distal de la pirámide nasal, esto es, la fractura de los huesos que circuncidan la nariz, lo que a su vez conlleva a inferir que para poder generarse dicha fractura de los huesos el golpe que recibió el menor fue sustancialmente contundente, y probablemente no un golpe casual en un juego.

Adicionalmente, se proporcionaron las declaraciones de los alumnos que estuvieron presentes en el momento de la presunta agresión, se debe advertir que estas se contienen en el Informe N.º 002-2023-ONEYD-CEGNE SAN JUAN BAUTISTA-PUNO aportado por la propia institución educativa, donde inicialmente se señala que todos los alumnos involucrados, sea en calidad de agresor, agredido y espectadores estuvieron juntos en una sala previa a la oficina donde serían interrogados. Esta precisión es indispensable porque, según el Ministerio de Educación, ante la presunta comisión de un acto de violencia es necesaria la identificación de los implicados, pero a su vez que el desarrollo de las indagaciones se haga en un ámbito de confianza y de manera individual, de tal forma que se evita la revictimización y la confrontación (MINEDU, 2018). Criterio que no es cumplido por la institución al agrupar a los menores, lo que permite la posibilidad de que el agredido continúe siéndolo e incluso que los menores se pongan de acuerdo respecto de los hechos a relatar.

Ahora, respecto del informe citado, no se precisa cual fue la metodología de indagación que empleó el centro educativo, pero de la lectura de este se desprende la posibilidad de que la reunión se haya dado en conjunto, obviando las recomendaciones del MINEDU, no solo respecto de la etapa previa a la interrogación si no al momento de la realización de la misma, cayendo no solo sobre el error para la predisposición del agredido sino además sobre la posibilidad de revictimizar al estudiante ejerciendo presión de grupo sobre él.

Siguiendo la línea de lo expuesto, se pudo recabar cuatro declaraciones incluyendo las de los alumnos involucrados, de las cuales resaltan dos en

particular, estas son la del alumno número 3 de iniciales T.L.N. y la del alumno 4 cuyas iniciales son J.P.A.O., los cuales concordaron en señalar expresamente que sí hubo un choque de parte del alumno E.A.Q.V. con su quijada hacia el hombro del menor H.R.A.M. en el contexto de la fricción de un partido de fútbol y que producto de ello cayeron de manera conjunta de tal forma que el menor E.A.Q.V. quedó por encima de su compañero H.R.A.M., no obstante, ambas declaraciones concuerdan en que este último de manera premeditada al momento de pararse propicia una patada en el rostro al alumno agredido.

Estas declaraciones son indispensables para haber alertado a la autoridad administrativa sobre la realidad de los hechos, es decir, en la narración por parte de la institución educativa, se señaló de manera expresa que el golpe producto de la colisión inicial al momento de buscar el balón durante el juego, el alumno E.A.Q.V. fue golpeado por su compañero al colisionar su quijada con el hombro del menor H.R.A.M., no obstante, pese que hubieron indicios de otra posible situación asociada a una agresión premeditada que podría asociarse al bullying, el centro educativo optó por no profundizar en ello, independientemente de que no fuese factible que a partir del golpe en la quijada se hayan fracturado los huesos que corresponden al rostro, específicamente aquellos que componen la zona nasal como lo reportó el examen médico realizado.

En consecuencia, se podría advertir que, la fractura de los huesos de la nariz del menor E.A.Q.V. correspondían más bien con un golpe contundente y directo en el rostro, es decir, que el relato concuerda de mejor manera con lo manifestado por los dos alumnos que señalaron haber presenciado que el alumno H.R.A.M. propició una patada en el rostro al menor E.A.Q.V., razón que debió haber motivado la actuación del centro educativo y posteriormente en el procedimiento administrativo, del INDECOPI, en virtud de la especial protección de los niños, así como de la facultad administrativa para requerir información, de forma tal que expresamente se requiriera a la denunciante todos aquellos medios probatorios que sustenten la viabilidad de la continuidad de las agresiones en el tiempo y de la misma manera a la institución educativa podría haberse requerido una copia del libro de incidencias, los reportes realizados a través del portal SiSeve y las actuaciones internas donde haya participado el menor E.A.Q.V.

Ahora, como se ha mencionado previamente, el INDECOPÍ reconoce la existencia de la distinción entre violencia y bullying, lo ha hecho en sendas resoluciones, no obstante, el cuestionamiento realizado se orienta a la debida actuación y manejo de los casos donde podría haber una situación de bullying y las partes no aportan medios probatorios suficientes, sea que los padres o tutores de los menores no lo hagan por desconocimiento o falta de asesoría legal y por el otro lado el colegio no tenga la suficiente motivación para brindar los medios probatorios que pudieran perjudicarlo de cara a una sanción severa por la omisión a su deber de cuidado sobre los menores.

En ese orden de ideas, es que debería intervenir la autoridad administrativa, en la medida que efectivamente puede reconocer que para el centro educativo que debería tener sistematizado el seguimiento de los menores a los que tutela, no se encontrará en una situación de motivación suficiente para aportar los medios probatorios necesarios para sancionarlo, es en ese sentido que el INDECOPÍ debería requerir dicha información, que se puede evidenciar a partir de los registros en el libro de incidencias, (el padrón diario), los registros en la agenda escolar o reuniones de los padres con los docentes.

Atendiendo a esto, es evidente que en el caso concreto no se presentaron dichas evidencias, que, aunque hubieran sido fundamentales para la determinación de la posible comisión de un acto de bullying cuya injerencia hubiera sido sustancial debido a la gravedad del daño sufrido por el menor en cuestión, no se ofrecieron por las partes ni se requirieron por la autoridad competente. Es por ello que la conclusión del INDECOPÍ es correcta, puesto que, en atención al debido procedimiento administrativo, no se puede resolver si es que no existe suficiencia en los hechos, de tal forma que, ante la falta de certeza, no se podía determinar la existencia de bullying, por lo tanto, la conclusión del INDECOPÍ es correcta, aunque dentro del procedimiento se pudo hacer un mayor esfuerzo por esclarecer la realidad en atención al valor que supone la protección de los menores.

5.2.6 Conclusiones al primer cuestionamiento

A modo de cierre para el presente acápite, es preciso indicar que ha quedado establecida la condición de la educación como derecho fundamental, es innegable que el reconocimiento de la importancia de dicha categoría supone la apertura a la necesidad de establecer criterios claros que engloben la garantía de calidad de educación ello en relación con los determinantes que justifican su relación con los menores y sus representantes como consumidores, de tal forma que la garantía de un óptimo desarrollo de condiciones adecuadas para la ejecución del servicio educativo permitan asegurar el bienestar de las futuras generaciones y por tanto el desarrollo correcto de la sociedad.

Asimismo, respecto de la categorización de la educación como derecho fundamental es indispensable referir que, se ha reafirmado que la educación se coloca como base fundamental del desarrollo societario toda vez que permite a los seres humanos tomar conciencia sobre su condición, derechos y deberes, de tal forma que al interiorizar los límites respecto de su actuación dentro de su sociedad, pueden acceder a mayores beneficios tales como los vinculados a las oportunidades labores, lo que a su vez facilita el acceso al crecimiento económico.

Posteriormente, se ha concluido que la educación deviene en un servicio público por su condición indispensable para la los seres humanos, esto de la mano con el tratamiento jurídico que se le brinda a la educación en nuestro contexto, entiéndase por tal que la educación juega un rol fundamental en el desarrollo y realización de cada persona, por tanto el Estado se ve en la obligación de garantizar su acceso a cualquier persona dentro del territorio puesto que como se mencionó la educación supone un derecho inherente a la condición de ser humano, por lo que su acceso a todos la posiciona como parte del interés público.

En esa línea, se entiende que el Estado pese a su rol de garante del acceso a la educación de calidad y gratuita conforme lo dispone la Constitución Política del Perú, no se encuentra en condiciones de ofrecer dicho servicio de forma irrestricta, puesto que existen límites de carácter logístico, es decir, la capacidad de los centros educativos es limitado, de la misma forma el número de docentes,

y anualmente, conforme el crecimiento regular de la sociedad, los menores en etapa escolar se incrementan, es por ello que el Estado delega la potestad de brindar el servicio de educación en el privado, de esta manera el Estado se vuelve un ente fiscalizador que busca garantizar la calidad de la educación prestada a los menores.

Asimismo, se ha desarrollado el deber de vigilancia y protección atribuido a los centros educativos, entendido desde la perspectiva vinculante de la educación como derecho fundamental así como la expectativa que se genera un padre de familia que registra a sus menores hijos en un determinado centro educativo, esto es que se infiere que para que un padre o tutor de un menor elija un colegio, este realizará una evaluación respecto de aquellos centros educativos que sean especialmente acordes con las expectativas que se esperan de un espacio donde residirán los menores por un periodo extenso del día, de tal forma que el padre de familia no esperará que su menor hijo vaya a accidentarse.

Por lo tanto, bajo el esquema de un consumidor, este esperará que el colegio brinde todas las garantías posibles para reducir un posible accidente que involucre a su menor hijo así como que resguarde su salud e integridad, es por ello que se infiere que el padre traslada la responsabilidad de los deberes de vigilancia y protección al centro educativo y todos los trabajadores que lo componen, dotando a la institución como garante ante cualquier situación de riesgo que razonablemente pudo haberse prevenido.

Sumado a ello, se realizó la distinción entre las categorías de violencia y bullying, de tal forma que se reconoce que la violencia supone un evento que puede ser intencionado pero cuyo tratamiento por lo general es de forma aislada, mientras que el bullying responde a una situación necesariamente reiterativa en el tiempo, que si bien implica actos de violencia, su tratamiento se encuentra ligado a la intencionalidad del agresor respecto de la víctima, esto es que el victimario busca subordinar al agredido de tal forma que se inflija un daño que menoscabe tanto física como psíquicamente y cuyo accionar es continuo.

Finalmente, en atención a la evaluación del caso específico, como se ha venido desarrollando a lo largo del presente acápite, se resaltó la importancia de la

educación en la etapa formativa de un menor, en ese orden de ideas, el crecimiento de estos en un espacio seguro es de suma importancia para el desarrollo óptimo de un educando, por lo tanto, para ello es sustancialmente relevante que actores como el centro educativo a quien se le encarga el deber de cuidado y vigilancia de un menor, tanto así como la autoridad administrativa que tiene un rol tutelar sobre los consumidores y especialmente un rol de protección respecto del cuidado y óptimo servicio brindado por los centros educativos privados sea firme y responsable con su accionar dentro de un procedimiento administrativo.

Toda vez que, si bien se acoge la conclusión del INDECOPI en tanto concluyó que no existía un caso real de bullying, se arribó a dicha conclusión en la medida que no existieron medios probatorios que evidenciaron un hecho reiterativo de violencia, de tal forma que se puedan configurar los actos de bullying, es por ello que se critica el ejercicio del razonamiento de la sala en tanto no requirió mayor información, aun considerando la gravedad de la agresión que sufrió el menor hijo de la denunciante, más aun a saber que el centro educativo no encontraría razones justificadas que lo obliguen, voluntariamente, a proporcionar medios de prueba como el libro de incidencias o la agenda de control, llevando a un conclusión correcta dentro del procedimiento pero errada en cuanto a la finalidad del mismo.

5.3 ¿Cuáles son los criterios que debe emplear un proveedor de servicios educativos para determinar la obligatoriedad del traslado de un menor a un centro médico?

Ahora bien, en razón del cuestionamiento principal, corresponde proyectar aquellas deficiencias que el sistema podría estar adoleciendo en relación con aquellos criterios a los cuales se debe ceñir una institución educativa respecto del traslado de un menor a un centro médico con el fin de resguardar la integridad del menor ante un posible accidente o acto de agresión que pueda poner en peligro su correcta determinación y salud como ser humano.

En ese orden de ideas, conviene precisar que toda institución educativa en el Perú debería contar con protocolos de acción que permitan identificar responsables de la atención inmediata de un menor, la disposición del traslado del mismo y la gestión de la cobertura de gastos inmediatos que pueda requerir un establecimiento público y/o privado de salud ante una emergencia. Asimismo, será relevante precisar cuáles son los criterios que actualmente se encuentran vigentes para que una institución educativa valide el traslado de un menor a un centro médico de tal forma que se contribuya a la determinación de las infracciones cometidas por el CEGNE San Juan Bautista en el caso materia de análisis respecto de la omisión de atención médica al menor de iniciales E.A.Q.V. ante la agresión sufrida.

5.3.1 Sobre los protocolos de acción en caso de accidentes escolares

Como quedó establecido en el primer acápite, la educación constituye un derecho fundamental inherente a todo ser humano. Asimismo, en el Perú, la educación es considerada un servicio público en atención a su necesidad generalizada, pero debido a las limitaciones de orden cualitativo y falta de capacidad para acoger a la creciente población estudiantil² de la educación básica regular es que el Estado se ve en la necesidad de delegar en el privado la facultad de poder brindar el servicio educativo.

No obstante, ello no implica que dicho encargo sea irrestricto y a libre disposición del privado para auto determinarse fuera de límites, es decir, claro está que existe la libre determinación de los privados en el mercado, sin embargo, no es menos cierto que la libertad de mercado no puede ir por sobre las necesidad de origen básico que requiera la población, esto es que el interés del particular termina cediendo ante las necesidades de la colectividad, siempre y cuando se encuentre dentro del principio de legalidad.

² Según los datos del MINEDU, alrededor 6282000 escolares a nivel nacional según la nota de prensa del 16 de marzo de 2025 conforme se puede verificar en: <https://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/1127153-mas-de-seis-millones-de-estudiantes-de-colegios-publicos-vuelven-a-clases-este-lunes>

Ahora bien, establecido que toda actuación privada tiene límites de carácter legal, y que pese a que se hayan delegado potestades para la conducción de la educación como derecho fundamental, ello a su vez implica que el Estado peruano establece criterios mínimos que debe poseer todo privado que pretenda que el giro de su negocio sea el brindar el servicio educativo, dentro de los cuales se pueden observar los criterios para la convivencia armónica y el crecimiento en un ambiente controlado y libre de violencia.

De esta manera, es que el ente encargado de velar por la correcta gestión de la educación en el Perú, el MINEDU, ha generado a modo supletorio entre otros, protocolos de acción para la atención de accidentes y situaciones de violencia que involucren escolares. Ello en razón de la ley N.º 29719, toda vez que para el 2011, año en que se publica esta ley, se brindan los primeros alcances para la atención de casos de bullying y con especial atención en los daños producto de agresiones físicas contra las víctimas.

Debe entenderse, además, que los criterios que esboza el MINEDU no se ciñen de manera exclusiva a la gestión de la educación, si no también involucra el ámbito de resguardo de los menores, lo que incluye la protección física y psíquica, en ese sentido, se entiende que para la elaboración de protocolos de acción, se apoya en criterios como los del Ministerio de Salud (MINSA), de forma tal que exista una precaución general, tal como se puede desprender de las ideas que se obtienen del Manual De Primeros Auxilios Y Emergencias Toxicológicas elaborado por el MINSA y que entre otros facilita la obtención de información para los criterios del MINEDU.

Ahora bien, establecida la base doctrinaria que permite prever el origen de los protocolos generales, el MINEDU ha presentado diversos sistemas para la atención tanto de accidentes como casos de bullying, entre ellos resalta por su cercanía temporal la publicación denominada “Protocolos para la atención de la violencia escolar” (en adelante, El Protocolo) del año 2023, que a consideración de quien redacta, es de especial relevancia puesto que expone la subdivisión que se hace respecto de los cuatro pasos concebidos a realizar, clasificados como los de acción, donde los encargados de la escuela deberán atender la

urgencia de manera inmediata separando al agresor o agresores de la víctima, posteriormente la derivación, esto es el traslado de la víctima así como del agresor a los servicios externos personalizados en atención al caso específico.

Posteriormente, plantea el seguimiento, que esclarece la necesidad de supervisar, en atención a las necesidades de cada estudiante con la finalidad de restaurar la convivencia afectada; y, finalmente el cierre, que refiere a la evaluación del estudiante víctima de la agresión con la finalidad de salvaguardar y asegurar su correcto desarrollo e integración al grupo estudiantil.

En ese orden de ideas, como bien se mencionó, la gestión de accidentes y casos de bullying no es un trabajo individual de una sola entidad, y en ese contexto es el MINSA quien ha dispuesto que ante cualquier lesión de gravedad es necesaria además de la atención de primeros auxilios, el traslado del afectado a un centro médico de manera inmediata. Dicha situación puede agravarse, si la lesión en cuestión está relacionada con algún traumatismo en el cráneo, de tal forma se infiere que ante cualquier lesión que implique algún golpe en la cabeza o relativa a esta, existirá la obligatoriedad de llevar al presunto accidentado al centro de salud más cercano.

Adicionalmente, es preciso mencionar que, posterior a la ejecución del protocolo sugerido por el MINSA, el centro educativo deberá realizar el registro de la incidencia de manera inmediata en el portal SiSeve, el cual según El Protocolo estará sujeto a la revisión de la UGEL, de tal forma que la determinación de la categoría del incidente se encontrará bajo los criterios que aplique esta entidad estatal, por lo que el centro educativo no se encontrará en la libertad de determinar qué casos si deben ser considerados como violencia, bullying o accidentes, si no que un tercero imparcial a través de la plataforma digital podrá esclarecerlo.

En suma, se puede evidenciar de lo expuesto, que la disposición de los protocolos para la atención de accidentes, así como de los casos de bullying se encuentran interrelacionados en virtud de la necesidad de atender de forma integral cualquier afectación que involucre a un menor en etapa escolar, es así que, se establecen criterios de atención y seguimiento para los casos de bullying

y en el caso de accidentes, actos de violencia y bullying que puedan afectar la integridad física de un menor, especialmente en tanto exista una relación de causalidad entre la lesión y un golpe cuyo destino haya sido el cráneo, existirá la responsabilidad, del colegio, no solo de proporcionar los primeros auxilios sino además de conducir al menor a un centro de salud cercano para la atención médica respectiva y de registrar lo sucedido en el portal web SiSeve con la finalidad de realizar el seguimiento respectivo por la autoridad administrativa competente.

5.3.2 Sobre los criterios que una institución educativa debe validar para el traslado de un menor a un centro médico

Ahora, ya ha quedado establecido que existen protocolos que sigue una institución educativa en orden de cumplir con lo establecido por el MINEDU y para salvaguardar la integridad de los menores que se encuentran a su cuidado. No obstante, corresponde profundizar en cuanto a los criterios que una institución debería validar para ejecutar el traslado de un menor a un centro médico, puesto que, si bien es cierto que un golpe en la cabeza supone la inmediata disposición del traslado, debe considerarse un procedimiento orgánico para su traslado que en ocasiones presupone la autorización expresa de los padres.

En ese sentido, se debe considerar que como tal no existe la disposición de un protocolo único para el traslado de un menor a un centro médico, ello en virtud de la libre disposición que consigna el MINEDU en virtud de la autorregulación de los centros educativos. No obstante, debe considerarse que el organismo rector en educación si ha dispuesto de determinadas recomendaciones que deberían seguirse debido al interés que supone el deber de protección de un menor que se encuentra bajo el cuidado y tutela de un centro educativo durante el horario de clases.

Para ello, es preciso dirigirse al formato actualizado del Oficio Múltiple N° 00095-2024-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL01/DIRASGESE, el cual establece de manera puntual las acciones que debería ejecutar una institución educativa en

el marco de un accidente que involucre a un estudiante entre las cuales se pueden identificar:

Durante el accidente:

- Identificar la gravedad del accidente
- Comunicar la situación al personal responsable
- Avisar a los padres o tutores legales

Posterior al accidente:

- Registrar lo sucedido en un libro de accidentes
- Los docentes deben dar a conocer el incidente para evitar distorsionar el clima escolar.

Como puede apreciarse, el MINEDU identifica dos momentos para la atención del accidente, por un parte el momento inmediato del accidente, que supone la identificación de la gravedad del mismo, esto permite inferir que, aunque existen accidentes que pueden denotar en mayor medida su gravedad, existen aquellos que por la naturaleza no permiten determinar a simple vista la situación real del accidentado. Bajo ese criterio, la fractura completa del hueso fémur sería claramente apreciable a simple vista, no obstante, una fractura al nivel del tercio medio y distal de la pirámide nasal no sería tan evidente para el personal que no se encuentre debidamente preparado o especializado en atenciones médicas.

Esto nos lleva al segundo punto, la comunicación inmediata al personal responsable, en la medida que así lo disponga, toda vez que se entenderá que, aunque no es obligatorio que un centro educativo disponga de personal médico inmediato en sus instalaciones, si es indispensable que cuente con personal técnico especializado, esto es que por lo menos disponga de un profesional en enfermería tal como se desprende de la Ley N.º 31317, así como también se presume idóneo que los docentes se encuentren preparados para brindar los primeros auxilios, es en ese sentido que el oficio referenciado inicialmente indica que, se podrá dar cuenta a un centro de atención o incluso a los bomberos.

Subsecuentemente, se señala que de manera indispensable debe ubicarse y dar cuenta a los padres de lo sucedido, debido a que estos son los responsables

directos de los menores, debe considerarse que en accidentes que involucren el traslado del menor a un centro médico, supone a su vez que el educando se encuentre fuera de las instalaciones del centro educativo y, aunque se designe a un docente responsable de la atención del mismo, el menor pierde la seguridad que debería garantizar el colegio y se expone a diversas situaciones en el exterior. Adicionalmente, la comunicación a los padres implica que estos puedan dar cuenta de cualquier afección que tenga su hijo, sea la existencia de alergias a medicamentos o enfermedades preexistentes que no hayan sido puestas en conocimiento del personal educativo.

Debe considerarse que, en el caso de la atención médica, para aquellos menores que no cuenten con los recursos para poder solventar un seguro privado de salud, estos contarán con la cobertura total por parte del Sistema Integral de Salud (SIS) esto según lo dispone la Ley N.º 29344 Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, de tal forma que en ese supuesto la institución educativa habrá de consignar dentro de su protocolo de atención de accidentes aquellos centros médicos estatales que puedan brindar la atención necesaria.

Esta afirmación es de especial relevancia debido a que permite aclarar que el gasto médico no debería ser un impedimento o suponer una limitante de la institución educativa para el trasladar al menor, toda vez que esta no incurriría en dicho gasto, según sea el caso, ya que el mismo sería derivado al seguro privado del estudiante o al SIS, lo que en consecuencia conlleva que, no debería entenderse la posibilidad de un gasto no previsto como causal de exclusión para el traslado del menor, puesto que como bien se mencionó, existe una cobertura, sea total o parcial.

Por otro lado, se dispuso que existieran acciones posteriores al accidente, como la obligatoriedad del registro de lo sucedido en un libro de accidentes, que podría entenderse a su vez como el libro de incidencias que previamente se ha desarrollado en el presente informe, claramente este registro supone la identificación del accidente con el fin de prevenir situaciones futuras y de la misma manera advertir patrones de agresión que podría ser un indicio para el centro educativo que aquello que inicialmente se consideró accidente no lo haya

sido, de tal forma que haya una intervención oportuna. Cabe precisar que, dicho libro de incidencias no debe ser entendido como un documento supletorio respecto del registro en el portal SiSeve, toda vez que este último comprende la fiscalización de la UGEL respecto del seguimiento y tratamiento de las situaciones a las que pueda estar expuesto un menor.

Adicionalmente, se insta a que los docentes den a conocer de manera abierta el incidente, de tal forma que los menores tomen conocimiento de lo sucedido y se puedan prevenir situaciones futuras, asimismo se pueda evitar romper la armonía y buen clima entre los estudiantes a causa del incidente.

En consecuencia, se puede advertir que, existe un criterio valorativo no establecido de forma uniforme para el traslado de un menor ante un accidente, no obstante, ello no implica una falta de regulación de dicha situación, puesto que como puede apreciarse, el MINEDU entiende que no todos los centros educativos pueden contar con personal altamente especializado en temas médicos, entendiéndose doctores, puesto que la realidad económica superaría dicha disposición, es por ello que la normativa vigente postula el requerimiento de un profesional técnico especializado como lo es un profesional en enfermería.

Sin embargo, ello no exime al centro educativo de disponer de personal capacitado para brindar primeros auxilios, puesto que se entiende que, aunque un colegio pueda tomar todas las previsiones para evitar accidentes, e incluso contar con personal médico especializado, es imposible que se asegure que estos no se den, por lo que el establecimiento de estos criterios básicos para la actuación durante el accidente, así como el tratamiento posterior suponen el establecimiento de requisitos mínimos indispensable a cumplir por los centros educativos.

De esta manera, no podrá señalarse que existe una imposibilidad en la gestión del tratamiento de accidentes, puesto que el protocolo mencionado no es de carácter excluyente ni impositivo, sino más bien, tiene un espíritu de cumplimiento alternativo, esto no implica que sea opcional, puesto que de otra forma no habría obligación de cumplirlo, por lo que se entiende que busca brindar situaciones varias que permitan a las instituciones educativas auto gestionarse

y no limitar su acción ante accidentes debido a las consecuencias económicas que podría suponer, en virtud de la garantía de mantener la calidad e idoneidad del servicio prestado.

5.3.3 ¿El centro educativo se encontraba en la obligación de trasladar al menor E.A.Q.V. a un centro médico?

Ahora bien, continuando con el desarrollo de la proposición, corresponde determinar si efectivamente el centro educativo CEGNE San Juan Bautista, se encontraba en la obligación de trasladar al menor E.A.Q.V. a un centro médico, considerando que inicialmente el colegio determinó que se trataría de un accidente producto de un golpe natural en un partido de fútbol entre compañeros.

Al respecto, debe considerarse inicialmente la conclusión a la que arriba el personal encargado de la supervisión médica de los alumnos en casos de accidentes, en ese sentido, de la revisión de los medios probatorios, se observa que al considerarse que el evento fue catalogado como un accidente y su gravedad no era de especial consideración por lo que el profesional en enfermería concluyó que no ameritaba el traslado externo a un centro médico especializado.

Al respecto, se considera que la resolución de la Sala del INDECOPI es correcta, no obstante, es necesario realizar determinadas precisiones. En ese sentido, para determinar la necesidad de traslado de un menor a un centro médico por parte del centro educativo es necesario verificar la situación real del estudiante al momento del accidente. Por lo tanto, es necesario incidir primero sobre el protocolo de atención del centro educativo, en la medida que no existe un protocolo universal para todos los colegios, toda vez que por la libertad de autodeterminación que estos poseen se permite a discreción individual la potestad de diseñar un protocolo propio que incluya los primeros auxilios garantizando el bienestar del menor.

En ese orden de ideas, se advierte que de los medios probatorios que obran en el expediente, no se advierte un protocolo como tal debidamente establecido por el centro educativo que permita vislumbrar cual debió ser el procedimiento por

realizar ante el presunto accidente. No obstante, se debe considerar que, ante la falta de un protocolo específico, será indispensable que se tome por correcta la aplicación de las recomendaciones generales que ha puesto a disposición el MINEDU, mismo que se referenció en líneas precedentes, esto es a través del Oficio Múltiple N.º 00095-2024-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL01/DIRASGESE.

Al respecto, se precisa que según obra en el expediente propuesto, los menores se encontraban sin supervisión al momento del acontecimiento de los hechos, esto es en principio la infracción al deber de idoneidad al no poder sustentar la garantía del deber de cuidado sobre los menores, eso toma especial relevancia en la medida que debido a la desatención del centro educativo es que se suscita no solo el presunto accidente, si no la falta de atención inmediata ante un golpe contundente en la zona del rostro que involucra la cabeza de un menor.

En ese sentido, es preciso indicar lo que se sostiene en el Manual De Primeros Auxilios y Emergencias Toxicológicas (2015) elaborado por el MINSA, en la medida que destaca la prerrogativa que se ha de tener en torno a la atención de primeros auxilios, la cual define como aquella “asistencia o tratamiento iniciales que se dan a un accidentado o, a quien sufre una enfermedad repentina”. Esta precisión supone la inmediatez de la atención sobre un accidentado, de tal forma que los primeros momentos de atención resultan indispensables para reducir el riesgo que supone una posible lesión interna, esto es, aquella afectación imperceptible a simple vista.

Cabe precisar, que dicho manual, recalca con especial incidencia que los primeros auxilios deben ser prestados por una persona capacitada, lo que implica en el caso de un centro educativo que deba existir por lo menos un encargado para dicha función, y cuya actuación debe ser inmediata. No obstante, del caso propuesto se desprende que el menor no solo no fue atendido inmediatamente, si no que el centro educativo no dispuso de atención médica para el menor en un periodo extenso de tiempo, en la medida que no existió personal responsable que al momento del presunto accidente determine que efectivamente existió el riesgo de una lesión de gravedad, y no fue hasta que el

menor no pudo aguantar el dolor que recién se dispuso su traslado al tópico del colegio.

Ahora bien, en el tópico del centro educativo, se advierte que el personal a cargo de brindar atención se encargó de examinar la lesión del menor determinando la posibilidad de existencia de una lesión mayor, conforme a la recomendación que se aprecia del informe de atención N.º 002-CEGNE-SANJUANBAUTISTA-DDE-PUNO de fecha 12 de julio de 2023, esto es la necesidad de examinarse bajo rayos x por un profesional especializado para poder determinar la gravedad del incidente, razón por la cual la atención de la responsable en el centro educativo solo se limitó a limpiar la zona y aplicar un fármaco en forma de gel para reducir el dolor, actuación que no supone un grado de especialización correspondiente con el de los primeros auxilios, más aun sabiendo que finalmente se determinó que el menor había sufrido una fractura.

Por otra parte, se advierte que debido a que el personal encargado, es decir, la enfermera del tópico, recomendó en su informe la evaluación bajo rayos x, es consecuente inferir que la misma había detectado alguna señal que pudiera permitirle suponer una gravedad mayor a la que superficialmente se podía apreciar, por lo tanto, su actuación no se corresponde con su obligación, siendo que esta debió necesariamente comunicar al encargado del centro educativo para gestionar el traslado del menor a un centro médico, sea de carácter privado de poseer un seguro médico o en su defecto, a un centro médico estatal.

Sumado a ello, el traslado del menor pudo haber sido solicitado por la madre del menor en tanto hubiese sido informada de forma celeré inmediatamente suscitado el presunto accidente, no obstante, la negligencia y por tanto responsabilidad del centro educativo se centra en la pasividad con la cual trató el incidente, toda vez que pese a que si se constata la comunicación con el padre, ello se suscitó con sustancial posterioridad a la ocurrencia del evento, e incluso posterior a la evaluación de la responsable de brindar los primeros auxilios, lo cual supone un agravante en la evaluación realizada por la autoridad administrativa, demostrando que efectivamente debió realizarse el traslado del menor.

Finalmente, resulta indispensable señalar que, de acuerdo con la línea establecida en el presente informe, queda acreditado que existió una actuación poco diligente del centro educativo, toda vez que no solo no prestó la atención debida a las acciones de sus tutelados, si no que ante la ocurrencia de un presunto accidente de gravedad, no pudo identificar la situación, prestar los primeros auxilios necesarios, advertir la fractura de un zona vital en el rostro del estudiante y aun a sabiendas del intenso dolor, no solo no comunicó a los padres de manera oportuna si no que optaron por no trasladar al menor a un centro médico cercano lo cual pudo haber reducido sustancialmente los momentos de sufrimiento del presunto accidentado.

5.3.4 Conclusiones al segundo cuestionamiento

A modo de conclusión al presente cuestionamiento, ha quedado establecido la necesidad de la determinación de protocolos de atención de accidentes en los centros educativos, en la medida que como ya se ha comprobado, independientemente de la preparación de mecanismos de contingencia que busquen prever la ocurrencia de situaciones de riesgo donde se vean implicados los escolares, no es posible afirmar con absoluta certeza que no surjan accidentes o lesiones producto de actos de violencia.

Por lo tanto, definir un protocolo que establezca los pasos a seguir en caso se suscite un evento de las características mencionadas que a su vez incluya la determinación de las personas responsables de cada etapa del protocolo, así como la determinación de la prestación de los primeros auxilios tiene un carácter especial de interés particular, puesto que ello implica que los padres de los menores que trasladan el deber de vigilancia hacia el colegio al entregar a sus hijos a esta entidad con la finalidad de ser formados académicamente tienen la certeza de no solo recibir un servicio idóneo en calidad educativa, si no a su vez que mantenga la seguridad de la integridad de los menores.

Es en razón de ello, que se ha podido apreciar que, aunque los colegios no se encuentran de manera inmediata, por una norma nacional, obligados a poseer un protocolo de atención de accidentes, si se evidencia la existencia de los

esfuerzos del MINEDU, con la finalidad de brindar lineamientos generales que puedan ayudar a gestionar este tipo de accidentes en virtud de las limitaciones y alcances que pueda tener cada centro educativo, de tal forma que se aborden los incidentes de forma integral previo al suceso con la posibilidad de establecer criterios de seguridad, la intervención inmediata del personal a cargo durante el accidente, la derivación del menor a un centro especializado y el seguimiento posterior.

Por otra parte, es claro que ante todo accidente o acto de violencia que involucre una agresión física no va a ser necesario el traslado inmediato del menor a un centro de salud cercano, puesto que, considerando que al ser menores que, como bien se mencionó en líneas precedentes, se encuentran en una constante auto exposición al peligro debido a su interés por el descubrimiento del mundo, la responsabilidad del centro educativo en relación con la idoneidad en la prestación del servicio no se ciñe a garantizar que no hayan accidentes, lesiones o actos de violencia, si no a garantizar que estos serán reducidos al mínimo, y en caso sucedieran existirán protocolos no solo para la atención de la generación de bullying que involucran el acompañamiento si no también que la institución estará preparada para la actuación inmediata que permita identificar la gravedad del daño y en consecuencia manejar un criterio previamente establecido para asegurar que de ser necesario se trasladará al menor a un centro médico que pueda brindarle la atención necesaria.

Es en ese sentido que, los centros educativos, especialmente aquellos que trabajan con menores de edad deben poseer un protocolo de atención de accidentes donde se incluya al personal a cargo de la atención del mismo, de tal forma que este pueda identificar la gravedad del accidente, sea o no perceptible a simple vista, que la incidencia sea comunicada de manera inmediata a los padres de familia en caso tenga carácter de urgencia en atención a la necesidad del traslado del menor, puesto que entre otras razones, es el padre encargado del menor quien tiene mejor conocimiento sobre posibles alegrías y riesgos de tratamiento, asimismo deberá incidirse sobre la obligatoriedad del registro del incidente, toda vez que aunque inicialmente se podría considerar un accidente, no se puede descartar que haya sido el resultado de un hecho de bullying.

En esa línea, se puede afirmar que el centro educativo CEGNE San Juan Bautista se encontraba en la obligación de trasladar al menor a un centro médico de manera inmediata, puesto que como bien se pudo observar existió una omisión al deber de vigilancia por cuanto no se contaba con personal que supervisara a los menores en el horario del recreo, lo cual supuso la infracción del protocolo de atención ante accidentes, puesto que sin un docente o personal encargado y capacitado no se pudo advertir que efectivamente hubo un incidente de gravedad en perjuicio del menor E.A.Q.V.

Lo que en consecuencia concluyó en que el personal de primeros auxilios, la enfermera no pudiera determinar de manera fehaciente el grado de impacto del golpe sobre el rostro del menor, limitándose a la aplicación de un gel antiinflamatorio, lo que supone una acción no correspondiente con los criterios que se han esbozado en líneas precedentes en atención a la urgencia de traslado no solo por considerarse un golpe contundente si no por la zona en que se recibió el impacto, esto es en el rostro.

En conclusión, se puede afirmar, que hubo una clara transgresión al deber de idoneidad expresado a través de la omisión al deber de vigilancia de los menores, razón que impactó en la salud del menor al no ser debidamente diagnosticado, y de manera preventiva haber sido trasladado de manera inmediata a un centro médico, lo cual generó un sufrimiento innecesario durante un lapso prolongado de tiempo en el que se ignoró la situación y de no haber sido por la propia manifestación de dolor del menor, el centro educativo no hubiese advertido la gravedad del incidente.

VI. ESTADO DEL ARTE

Es indispensable determinar que hasta la actualidad no existe un consenso sobre el tema analizado en el presente informe, ello en la medida que si bien es cierto, existe una determinación clara sobre la definición de categorías como la violencia o el bullying, la incidencia versa sobre el tratamiento indistinto de estas por parte del INDECOPI ante casos donde no exista una especial determinación de los

medios probatorios aportados por las partes, independientemente de la imputación que se haya realizado inicialmente, siendo que la relación a la que obedece más bien a una situación semejante a la de especie y género, donde el bullying supone una expresión con mayor determinación que la violencia, destacando por su prolongación en el tiempo.

De esta manera, si bien la ley N.º 29719 permite el desarrollo de una política anti bullying a nivel nacional, es necesario verificar la actuación del organismo técnico especializado encargado de la supervisión de estos casos en relación con el deber de idoneidad que deberían garantizar los centros educativos de carácter privado, toda vez que el tratamiento de los casos donde se pueda ver afectada la integridad de un menor supone una especial relevancia en torno a la protección de los niños como finalidad del Estado, es así que el traslado del deber de vigilancia de los padres hacia el colegio debería tomar especial énfasis en cuanto al análisis desarrollado por la autoridad administrativa.

En ese sentido, se advierte que, el INDECOPÍ a través de sus órganos resolutivos, no genera una distinción clara que pueda suponer la predictibilidad de las resoluciones que emite, toda vez que no existe una clara diferenciación del tratamiento de los términos de violencia y bullying en casos específicos donde la probanza del incidente no es suficiente, situación que supone un peligro para el tratamiento de los menores, puesto que ante la ausencia de prueba se entenderá que la autoridad administrativa, no va a requerir de manera diligente ni agotar todos los medios para obtener la información requerida, si no que se limitará a suplir la ocurrencia de bullying con el término de carácter general de violencia.

VII. CONCLUSIONES

1. La educación cumple un rol fundamental en el desarrollo del Estado, bajo ese criterio supone un interés de especial relevancia su protección y óptimo desarrollo, es por ello que el consenso internacional reconoce a la educación

como un derecho fundamental inherente a todo ser humano, y en ese orden de ideas la norma constitucional prevé que la educación sea de libre acceso a todos los congéneres, de tal forma que puedan desarrollar sus capacidades y aptitudes en beneficio del país.

2. Se puede concluir que la educación en sentido estricto se corresponde con un servicio público, ha sido así reconocido a nivel legal y por la doctrina, lo que conlleva que exista una duplicidad en el sentido de la prestación del servicio, por un lado la educación prestada por instituciones estatales regidas por el MINEDU y por el otro lado las instituciones de carácter privada que han sido dotadas de la potestad para prestar el servicio que aunque fiscalizadas por el MINEDU, lo son a su vez en cuanto a la idoneidad del servicio por el INDECOPI, lo que supone una doble fiscalización por parte del Estado, en virtud de buscar y garantizar el desarrollo óptimo del servicio prestado.
3. Se estableció que los centros educativos son dotados de la responsabilidad sobre la garantía de protección que se le debe prestar a sus educandos en virtud del deber de vigilancia que se ve delegado desde la potestad que ejercen los padres y el acuerdo que sostienen con estos al momento de la suscripción del contrato para la correcta prestación del servicio, esto es que, no se busca solo la formación académica del menor, si no que uno de los pilares que sostienen la relación en la prestación del servicio es la posibilidad de garantizar la reducción al mínimo posible de la ocurrencia de accidentes, actos de violencia y bullying.
4. Se ha determinado que la violencia no es igual al bullying, existe una relación debido a que ambos criterios involucran actos que atentan contra la integridad de una persona sea en su ámbito físico o psíquico personal o en su entorno, con la diferencia, que la violencia supone un acto que puede ser aislado, único y responder a un carácter particular, mientras que el bullying por su parte supone una situación que involucra la violencia en sus diversas manifestaciones pero con la particularidad de ser continua a través del tiempo.

5. El análisis realizado por el INDECOPÍ donde se concluye la no ocurrencia de bullying es correcto en cuanto al desenlace, no obstante, se ha considerado que el criterio esbozado para llegar a dicha conclusión es incorrecto, toda vez que en virtud de las potestades delegadas en el colegio previamente citadas, la autoridad administrativa no puede ignorar el pedido de parte que realiza el o la denunciante respecto de la posibilidad de ocurrencia de actos de bullying contra un menor, es por ello que se debe garantizar el agotamiento de todas las vías posibles para determinar la posible existencia, más aun cuando el INDECOPÍ posee facultades dentro de la investigación que realiza para requerir de forma expresa aquellos medios probatorios que puedan resolver de forma fehaciente el procedimiento y no limitarse a la utilización indistinta del termino violencia para absolver la posible ocurrencia de un acto de bullying.
6. Queda establecido que, a nivel nacional no se ha estandarizado un protocolo único que determine como intervenir en casos de accidentes en menores dentro de un centro educativo, existen esfuerzos conjuntos del Estado a través del MINSA y el MINEDU para señalar aquellas medidas indispensables que se deben accionar al momento de un accidente mismos que son acatados por las instituciones educativas estatales, no obstante, se deja a criterio de los centros educativos privados la implementación de dicho protocolo, en ese sentido, no se estaría priorizando el bienestar de los educandos incluso por sobre la libertad de disposición de la empresa privada.
7. Existen criterios estándar establecidos a partir de los protocolos generales que ha dispuesto el MINEDU para la gestión y traslado de un menor a un centro médico en caso de un accidente o situación de violencia, en ese sentido, es indispensable destacar que un centro educativo debería contar con personal asignado y capacitado para la prestación de primero auxilios y para la posibilidad de identificar riesgos derivados de lesiones contundentes con la finalidad de salvaguardar la integridad de los menores, priorizando el traslado de los mismos a un centro médico especializado, en la medida que no se podrá suponer que el gasto incidental sea una limitante para el centro educativo, puesto que en el Perú dichos desembolsos se encuentran cubiertos por el SIS.

8. Finalmente, a partir de los hechos propuestos, y del análisis de los medios probatorios obrados en el expediente, se pudo concluir que el centro educativo CEGNE San Juan Bautista se encontraba en plena capacidad para identificar, atender y trasladar al menor de iniciales E.A.Q.V. a un centro médico a causa de las lesiones sufridas en el rostro, considerado la gravedad de las mismas, en tanto no pudo dilucidarse en el momento debido a la falta de personal responsable de la vigilancia de los menores en el horario del recreo y adicionalmente, debido a la intervención del personal capacitado para la atención de accidentes en el tópico quien debió ordenar el inmediato traslado ante la sospecha de una lesión grave del menor.



BIBLIOGRAFÍA

Aldana, E. y Gagliuffi, I. (2004). La noción de Consumidor Final: El ámbito de aplicación subjetiva de la Ley de Protección al Consumidor según el nuevo precedente de observancia obligatoria del INDECOPI. *US ET VERITAS*, 14(29), 47-61.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/11722>

Algaba, S. (2024). La responsabilidad civil de los centros docentes de enseñanza no superior por los daños causados por sus alumnos menores de edad. *Indret: Revista para el Análisis del Derecho*, s/v(4), 65-114.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9784738>

Alpa, G. (2006). *Nuevo Tratado de la Responsabilidad Civil*. Edit. Leysser León.

<https://es.scribd.com/doc/235865293/Alpa-Guido-Nuevo-Tratado-de-La-Responsabilidad-Civil>

Berti de Martins, G. (2014). Educación de la prole y responsabilidad civil por los daños ocasionados por el hijo menor en el derecho italiano. *Revista boliviana de Derecho*, s/v(17), pp. 316-332.

Cairampoma, A. (2023). Los procesos de liberalización y privatización de los servicios públicos económicos en el Perú. *THEMIS Revista De Derecho*, s/v (83), 369-387.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/28065/26038>

Calero, R. y Faustino, J. (2023). Impacto de la educación básica regular en la pobreza monetaria en la región Huánuco, Perú. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 15(1), 11-16.

<https://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/394e/618>

Cárdenas, E. (2015). Perspectiva jurídica y social de la Violencia Escolar. Revista Académica de la Facultad de Derecho, 13 (25), 33-46.

https://repositorio.lasalle.mx/lasalle_server/api/core/bitstreams/0c04b3cf-4547-4bd6-bf4b-1c84a882c63e/content

Código de Protección y Defensa del Consumidor. (2010). Ley N.º 29571

<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/4004028-codigo-de-proteccion-y-defensa-del-consumidor-2da-edicion>

Constitución Política del Perú de 1993

https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res17.pdf

Constitución Política de la República Peruana Sancionada por el Primer Congreso Constituyente el 12 de noviembre de 1823.

https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/constituciones_ordenado/CONSTIT_1823/Cons1823_TEXTO.pdf

Cobián, C y otros. (2015). Medición y magnitud del bullying en Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica, 32(1), 191-204.

Córdova, O. (2018). Daños ocasionados a los niños, niñas y adolescentes en las instituciones educativas ¿quién se responsabiliza? Revista del Instituto de la Familia Facultad de Derecho, s/v(07), 47-64.

Corte Suprema de Justicia de la República. (2019). XI Pleno Jurisdiccional de las Salas Penales Permanente, Transitoria y Especial - Acuerdo Plenario N.º 09-2019/CIJ-116.

Declaración Universal de los Derechos Humanos. (1948). Asamblea General de las Naciones Unidas.

Decreto Supremo 004-2018-MINEDU. (2018). *Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes*. Poder Ejecutivo.

Decreto Supremo N.º 010-2012-ED. (2012). Aprueba el reglamento de la ley N.º 29719, ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas. Poder Ejecutivo.

Duguit, L. (1975). *Las transformaciones del Derecho. Público y privado*. ed. Heliasta, Buenos aires, 1975, pp. 9-14

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (20 marzo de 2024). Índice temático de estadísticas en el sector educación [Archivo Excel].
<https://m.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/education/>

Lazarte, J. (2003). El concepto de servicio público en el Derecho peruano. *IUS ET VERITAS*, 13(26), 68-85.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/16236>

Ley N.º 31317. (2021). *Ley que incorpora al profesional en enfermería en la comunidad educativa a fin de contribuir en la prevención de enfermedades y promoción de la salud en la educación básica*. Congreso de la República del Perú.

Ley N.º 29719. (2011). *Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas*. Congreso de la República del Perú.

Ley N.º 29344. (2009). *Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud*. Congreso de la República del Perú.

Mejía, P. (27 de abril de 2020). Educación escolar a distancia, finanzas y fidelización en colegios privados del Perú. Periódico Oficial El Peruano.

<https://elperuano.pe/noticia/95045-educacion-escolar-a-distancia-finanzas-y-fidelizacion-en-colegios-privados-del-peru>

Ministerio de Educación – MINEDU. (2023). Protocolos para la atención de la violencia escolar.

<https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/9468>

Ministerio de Educación – MINEDU. (2021). Orientaciones para la atención de casos de violencia escolar en Centros de Educación Básica Especial.

<http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/7776>

Ministerio de Educación – MINEDU. (2018). Protocolos para la atención de la violencia escolar.

<https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/5891>

Ministerio de Salud – MINSA. (2015). Manual De Primeros Auxilios y Emergencias Toxicológicas.

https://www.inmp.gob.pe/uploads/Manual_Primeros_Auxilios.pdf

Monelos, E., Mendiri, P. y García, C. (2015). El bullying revisión teórica, instrumentos y programas de intervención. *Revista de estudios e investigación en psicología y educación, Extr.* (2), 1-5.

https://revistas.udc.gal/index.php/reipe/article/view/reipe.2015.0.02.1299/pdf_27

Oficio Múltiple N.º 00095-2024-MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL01/DIRASGESE.

Organización Mundial de la Salud. (2002). Informe mundial sobre la violencia y la salud.

https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/67411/a77102_spa.pdf;sequence=1

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2017). Revisión de las políticas públicas del sector de educación en Perú. UNESCO.

<https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/5706/Revisi%20de%20las%20pol%20adticas%20p%20bablicas%20del%20sector%20de%20educaci%20en%20Per%20ba.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Resolución N.º 0010-2025/SPC-INDECOPI. (2025). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual.

Resolución N.º 3473-2024/SPC-INDECOPI. (2024). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual.

Resolución N.º 2086-2024/SPC-INDECOPI. (2024). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual.

Resolución N.º 0304-2020/SPC-INDECPOPI. (2020). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual.

Resolución N.º 015-2019/SPC-INDECOPI. (2019). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual.

Resolución N.º 0097-2018/INDECOPI-LAM. (2018). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual.

Resolución N.º 4838-2016/SPC-INDECOPI. (2016). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual.

Resolución N.º 0783-2014/SPC-INDECOPI. (2014). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual.

Resolución N.º 0260-2013/INDECOPI-CUS. (2013). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual.

Rodríguez, D. (2023). Bullying y violencia escolar como atentados al derecho a la educación y hechos generadores de responsabilidad civil. *Revista Chilena de Derecho Privado*, s/v(41), 91-138.

<https://www.scielo.cl/pdf/rchdp/n41/0718-8072-rchdp-41-0091.pdf>

Ruvalcaba, D. (1995). *Accidentes en niños de 0 a 10 años y sus implicancias*. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

<http://eprints.uanl.mx/7050/1/1020090163.PDF>

Texto Único Ordenado de la ley N.º 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General. (2019).

Tovani, F. (2012). La responsabilidad de los padres en Italia. *Aletheia. Cuadernos críticos del derecho*, s/v(2), 56-70.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4119154>

Tovani, F. (2012). Familia y responsabilidad civil: reflexiones sobre la responsabilidad de los padres respecto de sus hijos y respecto de los terceros, en Italia. *Revista de Derecho*, 7(7), 249-266.

<https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6119848.pdf>

Tribunal Constitucional del Perú. (2022). Serie: Cuadernos De Jurisprudencia (Nueva Época) N° 11 – Derecho A La Educación. Fondo Editorial del Centro de Estudios Constitucionales.

<https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2022/12/Cuaderno-de-jurisprudencia-TC-Derecho-educacion-LPDerecho.pdf>

Tribunal Constitucional del Perú. (2017). Expediente N.º 03925-2017-PA/TC. Lima, Perú: Tribunal Constitucional del Perú.

Tribunal Constitucional del Perú. (2005). Expediente N.º 0091-2005-PA/TC. Lima, Perú: Tribunal Constitucional del Perú.

Tribunal Constitucional del Perú. (2004). Expediente N.º 4232-2004- PI/TC. Lima, Perú: Tribunal Constitucional del Perú.

Zegarra Valdivia, D. (2012). Del Servicio Público a los servicios de interés general: la evolución del service public en el sistema jurídico. *Revista De Derecho Administrativo*, s/v(12), 13-43.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13487>

Zora, J. (2025). El Bullyng: Fenómeno que acrecenta en nuestra sociedad. *Dialéctica*, 2(24), 140-154.

<https://revistas.upel.edu.ve/index.php/dialectica/article/view/3515/3935>

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI PUNO
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : ULIANA VIZCARRA HERLES
DENUNCIADOS : JORGE PEDRO CARRIÓN PAVLICH - CEGNE SAN JUAN BAUTISTA
MARÍA ÁNGELA ELVIRA BEJARANO BELTRÁN
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
ACTIVIDAD : SERVICIOS DE ENSEÑANZA

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la apelada, en el extremo que imputó y se pronunció sobre la conducta consistente en que la denunciada no registró en el portal SÍSEVE la agresión física sufrida por el menor de iniciales E.A.Q.V., debido a que tal hecho se encontraba subsumido en la conducta imputada referida a que se incumplió con el procedimiento establecido en la Ley 29719 y su Reglamento, ante la agresión física sufrida.*

Se revoca la apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra del proveedor por no haber cumplido con el procedimiento establecido en la Ley 29719 y su Reglamento, ante la agresión física suscitada; y, en consecuencia, se declara infundada la misma.

Se confirma la apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra del proveedor, en tanto no cumplió con: i) entregar a la denunciante, al inicio del año escolar, un boletín informativo sobre las normas de convivencia escolar; ii) implementar mecanismos de control y cuidado de los estudiantes durante el horario de recreo; iii) proporcionar al hijo menor de la denunciante la asistencia de salud y el tratamiento de primeros auxilios ante la presunta agresión suscitada; y, iv) tener un libro de reclamaciones. No obstante, se declaran nulas por indebida motivación las multas impuestas por las infracciones i), ii) y iii), disponiéndose que se emita un nuevo pronunciamiento sobre el particular.

Se revoca la apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la señora María Angela Elvira Bejarano Beltrán; y, en consecuencia, se declara infundada la misma por presunta infracción al artículo 111º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SANCIÓN: 2 UIT por no implementar un libro de reclamaciones.

Lima, 6 de enero de 2025

ANTECEDENTES

1. El 19 de julio de 2023, la señora Uliana Vizcarra Herles -la señora Vizcarra- presentó una denuncia contra el señor Jorge Pedro Carrión Pavlich, Promotor del CEGNE San Juan Bautista -el Promotor-, y la señora María Ángela Elvira Bejarano Beltrán, directora del CEGNE San Juan Bautista -la señora Bejarano-, por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor

-el Código-. En dicho escrito, la señora Vizcarra denunció los actos de *bullying* que sufrió su menor hijo y varias irregularidades por parte del centro educativo. Cabe precisar que los actos denunciados habrían ocurrido en el 2023, cuando el menor de iniciales E.A.Q.V cursaba el tercer grado de secundaria y tenía quince (15) años.

2. Por Resolución 2 del 18 de agosto de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno -la Secretaría Técnica de la Comisión- admitió a trámite la denuncia interpuesta en contra del Promotor por presuntas infracciones al Código, imputándole lo siguiente:

- i) Por presuntas infracciones al artículo 73° del Código, en tanto:
 - No contaría con un libro de registro de incidencias en su establecimiento ubicado en la Av. Ciudad de la Paz 145 del distrito, provincia y departamento de Puno.
 - No habría cumplido con su obligación de entregar a los padres de familia y estudiantes al inicio del año escolar 2023 un boletín informativo sobre las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar.
 - No habría cumplido con el procedimiento establecido en la Ley 29719 y su reglamento, ante la presunta agresión psicológica y física sufrida por el hijo menor de la señora Vizcarra, ocurrida el 10 de julio de 2023.
 - No habría registrado en el Portal SÍSEVE la presunta agresión psicológica y física sufrida por el menor.
 - No habría cumplido con proporcionar al hijo menor de la señora Vizcarra la asistencia de salud y el tratamiento de primeros auxilios ante la presunta agresión suscitada.
 - El señor Carrión no habría cumplido con implementar mecanismos de control y cuidado de los estudiantes durante el horario de recreo para evitar los presuntos actos de violencia o acoso escolar en contra del hijo menor de la señora Vizcarra.
- ii) Por presunta infracción al artículo 151° del Código, en tanto, no contaba con un aviso del libro de reclamaciones en su establecimiento ubicado en la Av. Ciudad de la Paz 145 del distrito, provincia y departamento de Puno.
- iii) Por presunta infracción al artículo 150° del Código, en tanto, no habría contado con un libro de reclamaciones en su establecimiento ubicado en la Av. Ciudad de la Paz N° 145 del distrito, provincia y departamento de Puno.

Asimismo, imputó en contra de la señora Bejarano la presunta infracción al artículo 111° del Código, en tanto, mediante dolo o culpa inexcusable, no habría cumplido con el procedimiento y protocolo establecido en la Ley 29719- Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas- y su Reglamento, ante la presunta agresión psicológica y física sufrida por el menor hijo de la señora Vizcarra.

3. El 5 de septiembre de 2023, los denunciados presentaron sus descargos. Asimismo, el 17 de noviembre de 2023 la señora Vizcarra presentó un escrito absolviendo los descargos presentados por los denunciados y solicitando se dicten medidas cautelares.
4. Por Resolución de Trámite 008-2023/CPC-INDECOPI-PUN del 21 de noviembre de 2023, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Puno resolvió otorgar en parte la medida cautelar solicitada por la señora Vizcarra; seguidamente, el denunciado informó mediante escrito del 14 de diciembre de 2023 el cumplimiento de lo dispuesto en dicha Resolución.
5. Mediante Resolución 5 del 1 de diciembre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción 0073-2023/ST-CPC-INDECOPI-PUN del 17 de noviembre de 2023, el cual fue absuelto por los denunciados el 19 de diciembre de 2023 y por la señora Vizcarra el 4 de enero de 2024.
6. Mediante Resolución 0010-2024/CPC-INDECOPI-PUN del 16 de enero de 2024, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Puno -la Comisión- emitió el siguiente pronunciamiento:
 - i) Declarar fundada la denuncia interpuesta en contra del Promotor, por infracción al artículo 150° del Código, al probarse que no cumplió con implementar un libro de reclamaciones en su establecimiento ubicado en la Av. Ciudad de la Paz 145 de la ciudad de Puno, sancionándolo con una multa de 2 UIT.
 - ii) Declarar infundada la denuncia en contra del Promotor, por presunta infracción al artículo 151° del Código, al no probarse que el Colegio incumplía con tener un aviso del libro de reclamaciones en su establecimiento ubicado en la Av. Ciudad de la Paz 145 de la ciudad de Puno.
 - iii) Declarar infundada la denuncia en contra del Promotor, por presunta infracción al artículo 73° del Código, al probarse que el Colegio contaba con un libro de registro de incidencias en su establecimiento ubicado en la Av. Ciudad de la Paz 145 de la ciudad de Puno.
 - iv) Declarar fundada la denuncia en contra del Promotor, por infracción al artículo 73° del Código, al probarse que incumplió con su obligación de entregar a los padres de familia y estudiantes al inicio del año escolar 2023 un boletín informativo sobre las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar, sancionándola con una multa de 8,86 UIT.
 - v) Declarar fundada en parte la denuncia en contra del Promotor por infracción al artículo 73° del Código, al probarse que no cumplió con el procedimiento establecido en la Ley 29719 y su Reglamento, ante la agresión física suscitada el 10 de julio de 2023, en agravio del menor hijo menor de la señora Vizcarra de iniciales E.A.Q.V., sancionándola con una multa de 8,86 UIT.

- vi) Declarar fundada en parte la denuncia en contra del Promotor, por infracción al artículo 73° del Código, al probarse que no registró en el portal SÍSEVE la agresión física sufrida por el hijo menor de la señora Vizcarra, sancionándola con una multa de 8,86 UIT.
- vii) Declarar fundada la denuncia en contra del Promotor, por infracción al artículo 73° del Código, al probarse que no cumplió con proporcionar al hijo menor de la señora Vizcarra de iniciales E.A.Q.V. la asistencia de salud y el tratamiento de primeros auxilios ante los hechos suscitados el 10 de julio de 2023, dentro de las instalaciones del establecimiento ubicado en la Av. Ciudad de la Paz 145 de la ciudad de Puno, sancionándola una multa de 8,86 UIT.
- viii) Declarar fundada la denuncia en contra del Promotor, por infracción al artículo 73° del Código, al probarse que no cumplió con implementar mecanismos de control y cuidado de los estudiantes durante el horario de recreo para evitar actos de violencia o acoso escolar en contra del hijo menor de la señora Vizcarra de iniciales E.A.Q.V. el 10 de julio de 2023 dentro de las instalaciones de su establecimiento ubicado en la Av. Ciudad de la Paz 145 de la ciudad de Puno, sancionándola con una multa de 2 UIT.
- ix) Declarar fundada la denuncia en contra de la señora Bejarano, por infracción al artículo 111° del Código, al probarse que participó con culpa inexcusable en la infracción cometida por el Promotor, referido a que no se cumplió con el procedimiento y protocolo establecido en la Ley 29719 y su reglamento, ante la agresión física sufrida por el hijo menor de la señora Vizcarra de iniciales E.A.Q.V., sancionándola con una multa de 2 UIT.
- x) Ordenar al Colegio, en calidad de medidas correctivas reparadoras, que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la referida resolución, cumpla con:
- Devolver los gastos incurridos por la denunciante en el tratamiento médico de su menor hijo, previa sustentación de los mismos.
 - Implementar los mecanismos necesarios a fin de salvaguardar la integridad de sus alumnos (capacitación a su personal y vigilancia adecuada en las aulas de clases y durante el horario de receso).
 - Brindar atención especial psicológica permanente al menor de iniciales E.A.Q.V., a través del área de psicología de la institución educativa.
- xi) De igual manera, ordenó al Promotor del Colegio en calidad de medidas correctivas complementarias que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la referida resolución, cumpla con:
- Entregar a los padres de familia y estudiantes al inicio de cada año escolar un boletín informativo sobre las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar.
 - Registrar en el portal SÍSEVE, la agresión física sufrida por el menor de iniciales E.A.Q.V. ocurrido el 10 de julio de 2023 dentro de las

- instalaciones del Colegio ubicado en la Av. Ciudad de la Paz 145 de la ciudad de Puno.
- xii) Condenó al Promotor al pago de las costas y costos del procedimiento y dispuso su inscripción en el Reglamento de Infracciones y Sanciones del Indecopi-RIS-.
7. El 19 y 21 de febrero de 2024, el señor Carrión y la señora Bejarano interpusieron recursos de apelación contra la Resolución 010-2024/CPC-INDECOPI-PUN, respectivamente, cuestionando los extremos que les fueron desfavorables.
8. Asimismo, el 23 de agosto de 2024, la señora Vizcarra presentó un escrito adicional absolviendo la apelación de los señores Carrión y Bejarano, solicitando que se confirme la decisión en todos sus extremos en tanto existió una repetición de la conducta analizada en el presente caso (para probar esto adjuntaron un Informe psicológico del 5 de agosto de 2024) y que se ordene a la Comisión iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra el Promotor del Colegio por no entregar el boletín informativo sobre normas de convivencia a los padres de familia en el año 2023.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

- I. Sobre la ampliación de cargos formulada por la señora Vizcarra
9. En su escrito del 23 de agosto de 2024, la denunciante solicitó que se ordene a la Comisión iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra el Promotor del Colegio por no entregar el boletín informativo sobre normas de convivencia a los padres de familia en el año 2023. No obstante, esta petición se trata de un hecho nuevo; esto es, que no formó parte de su denuncia; e incluso, se dieron con posterioridad al inicio del presente procedimiento (13 de agosto de 2024). En ese sentido, siendo que la ampliación de cargos se ha planteado de forma posterior a la notificación de la imputación de cargos, de conformidad con el artículo 428° del Código Procesal Civil¹, no corresponde que la Sala se pronuncie al respecto.
- II. Sobre la nulidad parcial de las Resoluciones 2 y 0010-2024/CPC-INDECOPI-PUN
10. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS – TUO de la LPAG², establece los supuestos en que podrá considerarse un acto

¹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 428°.- Modificación y ampliación de la demanda.** - El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada. Puede, también, ampliar la cuantía de lo pretendido si antes de la sentencia vencieran nuevos plazos o cuotas originadas en la misma relación obligacional, siempre que en la demanda se haya reservado tal derecho. A este efecto, se consideran comunes a la ampliación los trámites precedentes y se tramitará únicamente con un traslado a la otra parte. Iguales derechos de modificación y ampliación tienen el demandado que formula reconvenión.

² **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 10°.- Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan

administrativo como nulo, encontrándose entre ellos el defecto u omisión de sus requisitos de validez. Por su parte, el artículo 3º de dicho cuerpo normativo, señala que el contenido del acto administrativo comprende todas las cuestiones discutidas en el procedimiento que lo generó³.

11. El artículo 156º del TUO de la LPAG⁴ prevé que la autoridad debe promover toda actuación que sea necesaria para la tramitación de un procedimiento, superar cualquier obstáculo que se oponga a dicho fin y determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada, lo que supone la correcta tipificación de los hechos atribuidos a título de cargo a los administrados.
12. Mediante Resolución 2, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó contra el Promotor, entre otros, la conducta referida a que no habría registrado en el portal SÍSEVE la presunta agresión psicológica y física sufrida por el menor hijo de la señora Vizcarra de iniciales E.A.Q.V. Asimismo, en la misma resolución se imputó el hecho referido a que no habría cumplido con el procedimiento establecido en la Ley 29719 y su Reglamento, ante la agresión física suscitada el 10 de julio de 2023, declarando fundadas ambas infracciones.
13. La Comisión analizó ambas imputaciones como hechos independientes, a pesar de que no lo son, debido a que la correcta consignación del hecho reportado en el portal Síseve se subsume en el análisis referido a las medidas adoptadas ante los supuestos actos de violencia -la consignación del reporte en el mencionado portal es parte del protocolo que se debe adoptar ante los hechos de violencia-.
14. Por tanto, corresponde declarar la nulidad parcial de las Resoluciones 1 y 0010-2024/CPC-INDECOPI-PUN, en el extremo que imputó y se pronunció sobre la falta de registro en el portal Síseve de la presunta agresión psicológica y física sufrida por el menor hijo de la señora Vizcarra de iniciales E.A.Q.V., debido a que el análisis de dicho hecho se encontraba subsumido en la conducta imputada referida a que el proveedor *“No habría cumplido con el procedimiento establecido en la Ley 29719 y su reglamento, ante la presunta*

su nulidad de pleno derecho, los siguientes: 1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias. 2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14. (...).

³ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3º.- Requisitos de validez de los actos administrativos.** Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) 2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación (...).

⁴ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 156º.- Impulso del procedimiento.** La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

agresión psicológica y física sufrida por el menor hijo de la señora Vizcarra de iniciales E.A.Q.V. ocurrida el 10 de julio de 2023 dentro de las instalaciones de su establecimiento ubicado en Av. Ciudad de la Paz 145 de la ciudad de Puno”.

15. En consecuencia, corresponde dejar sin efecto la medida correctiva ordenada, la multa impuesta, la inscripción en el RIS y la condena al pago de los costos del procedimiento, por la infracción declarada nula en este extremo. De tal forma, en el presente caso únicamente se analizará el hecho denunciado referido a que el proveedor no habría adoptado las medidas pertinentes ante los supuestos actos de violencia que sufrió el menor hijo de la señora Vizcarra, lo cual incluye el análisis del registro en el portal SÍSEVE de la presunta agresión psicológica y física sufrida por el menor hijo de la señora Vizcarra de iniciales E.A.Q.V.

Sobre el deber de idoneidad en los servicios educativos

16. El artículo 73° del Código⁵ recoge el deber de idoneidad⁶ 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.
17. La Ley 29719 dispuso la implementación de diversos 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 educativas⁷.

⁵ **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 73°.- Idoneidad en productos y servicios educativos.** El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

⁶ **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 previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

⁷ **LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.**

18. El Reglamento de la Ley de Convivencia Sin Violencia aprobado mediante Decreto Supremo 10-2012-ED -el Reglamento-, establece en su artículo 5° que la convivencia democrática en las instituciones educativas tiene como finalidad prevenir el acoso y otras formas de violencia entre los estudiantes, y, para tales efectos, se designa un equipo responsable para tales fines, el cual debe planificar, implementar y ejecutar el Plan de Convivencia Democrática.
 19. Asimismo, en el inciso j) del numeral 3 del Reglamento se define la violencia como el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o pueda causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.
 20. De forma complementaria, mediante Decreto Supremo 004-2018-MINEDU modificado por Resolución Ministerial 274-2020-MINEDU, se aprobaron los Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes -Lineamientos de Convivencia Escolar-, los cuales establecen de manera detallada las directrices de orientación para la gestión de la convivencia escolar, la prevención y la atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes en las instituciones educativas.
 21. Sobre la carga de la prueba, el artículo 104° del Código⁸ 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.
- III. Respecto del cumplimiento del procedimiento establecido en la Ley 29719 ante la presunta agresión psicológica y física sufrida por el hijo menor de la señora Uliana Vizcarra Herles de iniciales E.A.Q.V. el 10 de julio de 2023
22. Al respecto, la señora Vizcarra manifestó que el 10 de julio de 2023, a las 12:30 pm recibió una llamada del personal de la institución educativa donde le informaron que durante el recreo su hijo tuvo un pequeño accidente con uno de sus compañeros y producto de ello tenía una lesión leve en la nariz por lo

Artículo 1°.- Objeto de la Ley. La presente Ley 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.

⁸ **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

que le proporcionaron un medicamento (pastilla para el dolor) para que le calme el dolor.

23. Ante esto, la señora Vizcarra refiere que se apersonó a la institución educativa para llevar a su hijo a su casa; sin embargo, por el intenso dolor, inflamación y obstrucción de la nariz, lo llevó al médico, quien le indicó que su hijo tenía una fractura en la nariz; así, procedió a realizar el tratamiento para que su hijo pueda recuperarse y, en horas de la tarde solicitó información a los profesores, a los compañeros de salón y nadie le brindaba razón del motivo y causas de la agresión. Posteriormente, tomó conocimiento de la agresión sufrida por su hijo mediante lo que le contaban los padres de familia con sus menores hijos; sin embargo, el Colegio nunca desplegó los protocolos alegando que no era un caso de violencia.
24. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio por infracción del artículo 73° del Código, al considerar que el proveedor se encontraba en mejor posición de probar que los actos denunciados fueron consecuencia de un hecho fortuito, por ejemplo, a través de las grabaciones de las cámaras de videovigilancia, entre otros que considerase pertinentes; sin embargo, no lo hizo, limitándose a señalar que fue debido a un accidente ocurrido en un partido de fútbol sin mayor sustento de ello. Esto se reforzaría con el hecho referido a que el 17 de noviembre de 2023, la denunciante presentó un escrito señalando que su menor hijo sufrió nuevamente una agresión física dentro del establecimiento del denunciado, situación que no fue desconocida por el denunciado.
25. En su recurso de apelación, el Promotor del Colegio señaló lo siguiente:
 - a) Que, se les sancionó bajo el argumento de que no existen pruebas suficientes que demuestren que el hecho suscitado fue un accidente; sin embargo, no se tomaron en cuenta las declaraciones y otros medios probatorios brindados anteriormente, lo que contraviene el Principio de Legalidad y el derecho a la prueba.
 - b) Que, no se tenía la certeza de que el hecho denunciado se hubiera realizado de manera deliberada y con la intención de causar daño alguno; por lo cual, frente a la falta de pruebas, se debió optar por la absolución.
 - c) Que, a la madre del menor se le explicó que los hechos denunciados ocurrieron en un partido de fútbol entre estudiantes del tercer grado, quienes colisionaron accidentalmente y fueron atendidos por la enfermera de la institución, lo que fue reconocido por ambos estudiantes, por lo que no correspondía activar los protocolos.
 - d) Que, cuando tomaron conocimiento del hecho se adoptaron las siguientes medidas: i) Atención inmediata a ambos alumnos en la enfermería de la institución para luego comunicar la situación a sus padres; ii) Información a la coordinadora de educación secundaria; iii) Elaboración del memorándum 001-003-2023/CS/CEGNE-SJBP, en el que se remitieron informes con lo suscitado.

26. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

- i) Informe radiológico del 10 de julio de 2023 emitido por el Centro de Diagnóstico Virgen del Carmen S.R.L. (a fojas 32 y 33 del expediente), donde se consignó “fractura a nivel del tercio medio y distal de la pir mide nasal” como impresión diagnóstica del menor hijo de la denunciante.
- ii) Informe médico y constancia de atención del 13 de julio de 2023 emitida por la Clínica Las Kalas (a fojas 34 a 37 del expediente), en el cual se le diagnostica al menor hijo de la denunciante una fractura de los huesos propios de la nariz.
- iii) Certificado médico legal de Puno del 18 de julio de 2024 (a fojas 50 y 51 del expediente), en el que se concluyó que el menor hijo de la denunciante presentaba signos de lesiones corporales traumáticas recientes al tener una fractura en la nariz.
- iv) Informe 002-SJB-2023 del 12 de julio de 2023 (a foja 68 del expediente), mediante el cual el técnico en telecomunicaciones del Colegio le informa a la directora que las cámaras no captaron dicha incidencia.
- v) Memorándum 001-2023/CS/CEGNE-SJBP del 11 de julio de 2023 (a foja 69 del expediente), mediante el cual la coordinadora de secundaria le requiere al responsable del tópicos del Colegio un informe detallado del incidente ocurrido el 10 de julio de 2023.
- vi) Memorándum 003-2023/CS/CEGNE-SJBP del 11 de julio de 2023 (a foja 69 del expediente), mediante el cual la coordinadora de secundaria le requiere al auxiliar de educación y disciplina del nivel secundaria del Colegio un informe detallado del incidente ocurrido el 10 de julio de 2023.
- vii) Memorándum 004-2023/CS/CEGNE-SJBP del 17 de julio de 2023 (a foja 71 del expediente), mediante el cual la coordinadora de secundaria le requiere la tutora del 3° “B” de secundaria del Colegio un informe detallado del incidente ocurrido el 10 de julio de 2023.
- viii) Informe de atención 002-CEGNE-SANJUANBAUTISTA-DDE-PUNO del 12 de julio de 2023 (a fojas 72 y 73 del expediente) mediante el cual, la encargada del departamento de enfermería del Colegio responde al requerimiento de información, comunicando que:
 - El 10 de julio de 2023, aproximadamente a las 12:30 horas se apersonó al Tópico de enfermería el alumno de iniciales E.A.Q.V.
 - Ante la consulta sobre el motivo de su presencia, el alumno indicó haber sufrido una caída cuando se encontraba jugando fulbito con sus compañeros, señalando que al momento de la caída se golpeó la quijada contra el hombro de su compañero.
 - Ante la consulta de si tenía alguna molestia y/o dolor, señaló tener una pequeña molestia en la nariz, por lo cual se le auscultó, no observándose una luxación o fractura. Sin embargo, se recomendó realizarse una toma de RAYOS X para su descarte; asimismo, se le aplicó un gel antiinflamatorio.
 - Se le informó al menor que llamarían a su madre para informarle del incidente; sin embargo, el menor señaló que no era necesario

- porque ya se sentía mejor y que retornaría a sus clases. Le indicaron que, si presentaba alguna molestia, dolor y/o cambio de apariencia de la nariz (hinchazón) se acercara de manera inmediata al tópico de enfermería. Para un mejor seguimiento, con consentimiento del menor, se procedió a tomarle una fotografía.
- Cuando la coordinadora del nivel secundario tomó conocimiento del incidente, solicitó que se comunicara, vía telefónica, con la señora Vizcarra para comunicarle el hecho, su estado de salud y recomendarle que lleve al menor a un médico especialista para su revisión respectiva.
- ix) Informe 002-2023-ONEYD-CEGNESANJUANBAUTISTA-DDE-PUNO del 14 de julio de 2023 (a fojas 74 y 75 del expediente), mediante el cual el auxiliar de secundaria del Colegio comunicó lo siguiente:

PRIMERO: *El día lunes 10 de julio en la sala de espera nos encontramos con los estudiantes J.P.A.O., G. E. T., E.A.Q.V y H.R.A.M., se les pregunto por qué estaban ahí, y ellos indicaron que fueron a enfermería porque golpearon a su compañero E.A.Q.V. en la cara, luego se procedió a ingresar a la oficina de Coordinación de secundaria donde miss Adania le pregunto al alumno H.R.A.M. que si golpeó a su compañero E.A.Q.V. indicando que no, que estaban jugando en la cancha de césped y que E.A.Q.V. se golpeó la cara con el hombro de H.R.A.M. se le pregunto al alumno E.A.Q.V. si fue así como manifiesta el alumno H.R.A.M. indicando que sí, una vez escuchado, el alumno Elio manifestó que estaba un poco mareado y Miss Adania le indicó que vaya a enfermería, negándose a hacerlo, se le volvió a insistir y es cuando nuevamente acude a enfermería.*

SEGUNDO: *Se procedió a indagar lo acontecido, preguntando a los alumnos del tercer año "A" y "B", el alumno 1 A.S.L., quien indicó que estuvieron jugando y que su compañero H.R.A.M. corría con el balón y por la parte de atrás aparece el alumno E.A.Q.V. chocando con la espalda en velocidad tropiezan ambos y caen al césped se levantan ambos y siguen corriendo. También se le pregunto al alumno 2 M.A.J. indicando que estaban corriendo ambos y que E.A.Q.V. choca con la espalda de H.R.A.M. y caen al césped, luego se levantan ambos y siguen corriendo, también se le pregunta si vio a H.R.A.M. golpear a E.A.Q.V e indica que no; al alumno 3 T.L.N. se le pregunta que es lo que observó, e indica que lanzaron un balón por la banda izquierda, corre E.A.Q.V. y H.R.A.M. llega primero, chocándolo y caen ambos cuando E.A.Q.V. se quiere levantar H.R.A.M. golpea su rostro con su pie. Alumno 4 se le pregunta al alumno J.P.A.O. sobre lo ocurrido, y este indica que lanzaron un balón por la banda izquierda, H.R.A.M. jugaba de defensa y cae al césped producto del contacto con E.A.Q.V. y encima de H.R.A.M. cae E.A.Q.V. por la espalda primero indica que H.R.A.M. se quiere levantar retrocediendo y sale por los pies de E.A.Q.V., luego indica que no era así, sino sale por delante y le da una patada, luego indica que cree que fue así, "no está seguro", luego procedo a terminar la conversación con el estudiante.*

TERCERO: *Se indagó y se le pregunto a los alumnos que jugaron ese día del accidente quedando registrado sus informaciones y manifestaciones".*
(sic)

- x) Informe 001-2023-CEGNESJB del 18 de julio de 2023 (a foja 76 del expediente), a través del cual la tutora del 3° "B" de secundaria del Colegio consignó que en la entrevista efectuada al estudiante de iniciales H.R.A.M. (presunto agresor), éste manifestó que, durante un juego de partido de fútbol, su compañero E.A.Q.V. tuvo un encuentro con él de manera fortuita por la pelota, tropezándose con él y cayendo encima suyo y que, de inmediato, se pusieron ambos de pie y continuaron el juego hasta que terminó el recreo y todos regresaron a sus respectivas aulas.
- xi) Informe 005-2023-PUNO del 21 de julio de 2023 (a foja 77 del expediente), por el cual la tutora del 3° "B" de secundaria del Colegio comunicó, de manera adicional, que no se encontraba en el lugar de los hechos y que en la entrevista realizada al alumno E.A.Q.V., éste le comentó que, durante un partido de fútbol del 2do recreo, tuvo un choque fortuito con el alumno H.R.A.M. y ambos se cayeron; y que, recordaba chocar fuertemente su quijada contra el hombro de su compañero, por lo que por un momento perdió la consciencia, segundos después se levantó y le salía sangre de la nariz, pero siguieron jugando unos segundos más hasta que tocó la campana de fin de recreo y se fueron a sus salones; luego de lo cual le tocaba el curso de comunicación del cual pidió permiso porque no se sentía muy bien y fue a la enfermería, finalmente, regresó a su clase pero al continuar su malestar, llamaron a su madre.
- xii) Informe 004-SJB-2023 del 26 de setiembre de 2023 (a foja 180 del expediente), mediante el cual el técnico en telecomunicaciones del Colegio comunicó lo siguiente:
- Se revisaron los DVR de la institución educativa y no se encontraron las imágenes requeridas del 10 de julio de 2023.
 - El almacenamiento de video en los DVR es de veinte (20) días calendarios; luego el software de los equipos se elimina automáticamente; el protocolo de la revisión de funcionamiento de los equipos de grabación, filmación (cámaras) es de cada seis (6) meses empezando en el mes de enero.
 - La cámara PTZ DE 360° se quedó estática grabando la plataforma deportiva N° 1. Los sistemas de cámaras de seguridad están sometidos a todo tipo de amenazas que comprometen su buen funcionamiento: corte de luz, subida de tensión de energía, rotura de equipos, desplazamiento de las cámaras, pintado, humedad, interferencias electromagnéticas, fuentes de alimentación inestables o incluso problemas propios con la cámara misma.
 - El 11 de julio de 2023, la señora Vizcarra solicitó por escrito a la institución educativa la visualización de imágenes de cámara de seguridad de fecha 10 de julio 2023 y el 14 de julio la interesada se apersonó a la institución para visualizarlas, corroborando lo indicado en el punto tercero.
 - Según el artículo 5° del Decreto Supremo 007-2020-IN, las cámaras de videovigilancia no deben captar o grabar imágenes, videos o audios del interior de viviendas baños, espacios de aseo, vestuarios

- vestidores, zonas de descanso, ambientes donde se realiza la atención de salud de las personas, razón legal por la cual no contaban con las imágenes del espacio solicitado.
- xiii) Informe 0040-2023-DREP/UGEL-P/JAGP/ECEU del 18 de diciembre de 2023 (a foja 415 al 418 del expediente) emitido por la Unidad de Gestión Educativa Local de Puno, a raíz de la consulta realizada por la directora del Colegio sobre el registro de los casos al portal SíseVe, donde se consignó lo siguiente:
- Cuando nos encontremos frente a incidentes o casos fortuitos, por un accidente de un suceso inesperado y no intencional, estos no son reportados al Portal SíseVe, ya que es un sistema Especializado en Reporte de Casos sobre Violencia Escolar que tienen como objetivo brindar a la Institución Educativa un sistema de alertas sobre agresiones y/o situaciones de violencia escolar.
 - Los protocolos aplicables a la modalidad presencial cuentan con señales de alerta por tipo de violencia. Cabe precisar que dichas señales no necesariamente son determinantes, pero pueden indicar la posibilidad de una situación de riesgo o violencia contra una o un estudiante que se debe descartar.
 - Un aspecto vital de los nuevos protocolos es el enfoque que le da a la atención integral de los casos de violencia, que garantiza la derivación de los afectados a servicios fundamentales como los centros de salud y los centros de emergencia Mujer, lo cual es posible gracias al trabajo coordinado con el MIMP y el MINSA.
 - Entre las precisiones incorporadas están los plazos de atención detallados por días para los casos de violencia escolar, con el fin de contribuir y reforzar la atención oportuna e inmediata que todo niño y adolescente tiene como parte de sus derechos fundamentales, los cuales figuran en el portal SíseVe.
- xiv) Informe Psicológico 005-2023-H.C.M.M./S.M./Psic./REDESS SAN ROMÁN del 21 de diciembre de 2023, donde se concluye que: *“En la actualidad y ante las evaluaciones realizadas dentro del establecimiento de salud, se puede deducir que el menor presenta daño psicológico por ser víctima de acoso y violencia escolar”*.
- xv) Informe psicológico del 5 de agosto de 2024 emitido por el Hospital I Clínica Universitaria, donde su diagnóstico fue: *“Personalidad introvertida con tendencia a la depresión, rasgos evasivos, aplanamiento emocional, inseguridad, anhedonia y capacidad de observación; así como labilidad emocional. Dx Episodio depresivo moderado (F32.1). Se recomienda tratamiento psicológico, para trabajar el manejo de estados emocionales así como mejorar el ambiente escolar”*.
27. En el presente caso, corresponde verificar si la infracción denunciada por la señora Vizcarra: i) es una situación de violencia -debido a que los lineamientos de la Convivencia Escolar se aplican únicamente en supuestos de violencia-;

- y, ii) Si el Promotor adoptó las medidas correspondientes establecidas en el Anexo 3 de los Lineamientos de la Convivencia Escolar.
28. Antes de abordar el primer punto de análisis, resulta importante aclarar que en el presente caso se está analizando la responsabilidad administrativa del proveedor por, supuestamente, no haber cumplido con desplegar el protocolo correspondiente ante el presunto hecho de violencia suscitado el 10 de julio de 2023. Esto significa que la autoridad deberá tener en cuenta las pruebas y la información con la que contaba el proveedor en el momento de suscitados los hechos, a fin de determinar si la decisión que adoptó en ese momento (no desplegar el protocolo correspondiente, dado que el hecho fue un accidente) se encontraba justificada. No es posible juzgar la conducta del proveedor en función a información o pruebas generadas con posterioridad (como el Informe Psicológico 005-2023 H.C.M.M./S.M./Psic./REDESS SAN ROMÁN del 21 de diciembre de 2023 y el Informe psicológico del 5 de agosto de 2024 emitido por el Hospital I Clínica Universitaria), pues estas dan cuenta de hechos o circunstancias que el proveedor desconocía -y por ende no podía valorar- al momento de tomar su decisión en julio de 2023.
29. Es pertinente precisar que el inciso j) del numeral 3° del Reglamento define al término “*violencia*” como el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o pueda causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. Siendo así, ante cualquier conducta o acto que encaje dentro de esta definición, el centro educativo se encuentra en la obligación de desplegar las acciones establecidas en los Protocolos vigentes al momento de suscitado el hecho en cuestión.
30. Al respecto, en la Resolución 3473-2024/SPC-INDECOPI, la Sala ha determinado que si bien un centro educativo, en estricto, no tiene la necesidad de tener certeza de la ocurrencia del hecho para aplicar el protocolo correspondiente -pues durante su desarrollo se harán pesquisas-, lo cierto es que existirán casos en los que, excepcionalmente y por la naturaleza de los hechos, el colegio podrá tener todos los elementos necesarios, al momento en que se formula el reporte, para determinar si el hecho denunciado es un acto de violencia, permitiéndole así decidir si corresponde o no aplicar el protocolo.
31. En el presente caso, los medios probatorios aportados por las partes han dejado constancia de los siguientes hechos:
- El 10 de julio de 2023, se suscita el supuesto acto de violencia entre las 12:00 a 12:30 horas, aproximadamente, consistente en un golpe en la nariz del menor hijo de la denunciante que ocasionó su fractura durante la hora de recreo, mientras los menores se encontraban jugando un partido de fútbol. Inmediatamente después del suceso, los menores continúan jugando y es en una clase posterior que el menor hijo de la denunciante va a la enfermería porque no se sentía bien; ante esto, su madre acude al Colegio y lo retira.

- El 11 de julio de 2023, la coordinadora de secundaria indaga sobre el hecho realizando varios requerimientos acerca de las circunstancias que conllevaron a la fractura de la nariz de su menor hijo.
 - El 12 de julio de 2023, el encargado de telecomunicaciones del Colegio refirió que las cámaras de seguridad no captaron los hechos materia de controversia.
 - El 12 de julio de 2023, la encargada de enfermería indicó que se le colocó al menor un gel antiinflamatorio y se le recomendó realizarse una prueba de Rayos X; precisando que el menor hijo de la denunciante manifestó que el golpe sufrido fue originado por un accidente.
 - El 14 de julio de 2023, el auxiliar de secundaria del Colegio señaló que en las entrevistas sostenidas con cuatro (4) compañeros que aparentemente habrían constatado el hecho denunciado, estos refirieron que se trató de un accidente. Cabe precisar que, si bien la Sala advierte que uno de ellos insinuó que pudo ser intencional, luego se retractó de esta declaración.
 - El 18 de julio de 2023, la tutora del aula manifestó que el día de los hechos se entrevistó con el presunto agresor, quien afirmó que el golpe sufrido por el menor hijo de la denunciante fue producto de un accidente al jugar un partido fútbol.
 - El 21 de julio de 2023, la tutora del aula señaló que, al entrevistarse con el menor hijo de la denunciante, éste le indicó que los hechos habían sido producto de un fuerte choque, en el que perdió el conocimiento por unos segundos, pero se levantó y continuó jugando.
32. De todo lo expuesto, se advierte que después del incidente suscitado, el proveedor realizó de manera inmediata las indagaciones necesarias para concluir que el hecho suscitado el 10 de julio de 2023 no se trataba de un hecho de violencia, por lo que no activó los Protocolos correspondientes. Cabe destacar que las primeras indagaciones se hicieron el mismo día de los hechos, mediante entrevistas emprendidas por el auxiliar de secundaria del Colegio.
33. El presunto acto de violencia invocado por la denunciante consistía en una agresión intencional por parte del menor H.R.A.M. hacia su hijo; sin embargo, el proveedor tenía a la vista las declaraciones de los compañeros de clase de los involucrados y del menor hijo de la denunciante, por lo que estaba en la capacidad de determinar, en aquel momento, si correspondía o no aplicar el protocolo correspondiente, siendo que, en este caso, no lo ameritaba, pues según la información con la que contaba, quedaba claro que lo suscitado fue un accidente.
34. Cabe precisar que no se niega que el menor hijo de la denunciante, en otras ocasiones pudo haber sido víctima de actos de violencia por parte de sus compañeros, lo que finalmente pudo desencadenar los resultados obtenidos en el Informe Psicológico antes descrito; sin embargo, en este episodio en

concreto, el Promotor contaba con los medios suficientes (declaraciones de los menores involucrados, informe del responsable de las cámaras de videovigilancia e informes de personal del centro educativo) para determinar que el hecho no fue uno de violencia.

35. Finalmente, si bien la Comisión reforzó su decisión con el hecho referido a que el 17 de noviembre de 2023 se dio nuevamente una agresión contra el menor hijo de la denunciante, lo cierto es que al momento en que sucedieron los hechos materia de análisis del presente expediente -10 de julio de 2023-, el Promotor del Colegio no tenía modo de saber que una conducta así se repetiría en un futuro, por lo que es pertinente que se realice un análisis únicamente de la situación debidamente denunciada e imputada.
 36. Aunado a lo anterior, respecto al análisis realizado por la Comisión en este acápite, en el cual invirtió la carga y sustentó que el Promotor del Colegio pudo presentar grabaciones del hecho o algún medio de prueba adicional para eximirse de responsabilidad, cabe indicar que dicho análisis no resulta coherente, en la medida que en este caso existe un informe -el cual es valorado en el marco de los Principios de Verdad Material y Presunción de Veracidad- que señala que las cámaras no grabaron el hecho y que, inclusive, la denunciante revisó estas cámaras y corroboró lo señalado.
 37. En atención a lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra del Promotor; y, en consecuencia, declarar infundada la misma por presunta infracción del artículo 73° del Código, al probarse que no correspondía que el Colegio aplique lo dispuesto en la Ley 29719 y su Reglamento por las razones antes expuestas. En ese sentido, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de los costos del procedimiento y la inscripción en el RIS, referidas a esta infracción.
- IV. Respecto a la falta de entrega del boletín informativo sobre normas de convivencia a los padres de familia
38. Entre los mecanismos establecidos para cumplir con el objetivo de la Ley 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas -Ley 29719-⁹, se ha establecido que toda institución educativa debe, entre otros, entregar al inicio del año escolar a cada estudiante y padre de familia un boletín informativo que difunda las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar, la proscripción de todo tipo de violencia física y psicológica y de toda forma de hostigamiento y de acoso entre alumnos,

⁹ **LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 1°.** - Objeto de la Ley. La presente Ley 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.

cometido por cualquier medio, incluyendo virtuales, telefónicos, electrónicos u otros análogos en la comunidad educativa¹⁰.

39. En su escrito de denuncia, la señora Vizcarra sostuvo que la institución educativa no habría entregado el boletín informativo sobre las normas de convivencia en el año escolar 2023.
40. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio por infracción del artículo 73° del Código, al considerar que, de los medios probatorios adjuntos en el expediente, no se acreditó la entrega del boletín informativo que difunda las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar, la proscripción de todo tipo de violencia física y psicológica y de toda forma de hostigamiento y de acoso entre alumnos al inicio del año escolar 2023 a cada padre de familia y estudiantes, ni que brindó información a los padres de familia que el boletín informativo se encontraba disponible en su página web.
41. En su recurso de apelación, el Promotor del Colegio manifestó lo siguiente:
 - i) Que, entregaron el boletín informativo sobre normas de convivencia a los padres de familia al inicio del año escolar 2023, ya que publicaron dicho documento en su página web www.cegnesanjuanbautista.edu.pe, demostrando así que los padres tenían acceso a este documento durante todo el año (el acceso era para el público en general).
 - ii) Que, en años anteriores, la entrega de este documento era física; sin embargo, debido a las restricciones por la pandemia en el año 2021, se les comunicó a los padres de familia los instrumentos de gestión a través del portal web.
42. Si bien, en principio, la denunciante tiene la carga de probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio y, una vez probado el defecto, dicha carga probatoria se invierte sobre el proveedor, existen situaciones excepcionales en las que no es posible para el consumidor probar la existencia del defecto alegado en el bien o servicio contratado, atendiendo a circunstancias particulares que pueden presentarse durante la ejecución del acto de consumo y que deben ser apreciadas por la autoridad administrativa caso por caso.
43. En tales supuestos, es imperativo flexibilizar la regla de la carga de la prueba, a fin de asegurar el cumplimiento del deber especial de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, de modo que dicha carga recaiga en aquél sujeto de la relación de consumo que se encuentra en mejor posición

¹⁰ **LEY 29719. LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 13°.- Entrega de boletín informativo.** Toda institución educativa debe entregar al inicio del año escolar a cada estudiante y padre de familia un boletín informativo que difunda las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar, la proscripción de todo tipo de violencia física y psicológica y de toda forma de hostigamiento y de acoso entre alumnos, cometido por cualquier medio, incluyendo virtuales, telefónicos, electrónicos u otros análogos en la comunidad educativa.

o condición para satisfacerla¹¹ (por ejemplo, en aquellos casos en los que los medios probatorios se encuentran en poder del proveedor o en el caso de hechos negativos).

44. Así, la teoría de la carga dinámica de la prueba postula que, en aplicación del Principio de Facilidad Probatoria, podrá asignársele la carga de probar al sujeto procesal que se encuentre en mejor posibilidad para aportar medios probatorios.
45. En este caso en concreto, dado que nos encontramos frente a un hecho negativo, se concluye que la denunciada se encontraba en una posición más favorable para demostrar que había entregado el boletín informativo sobre las normas de convivencia escolar a la señora Vizcarra.
46. Sobre el particular, obra a fojas 341 del expediente, una captura de pantalla de la página web del Colegio tomada el 19 de diciembre de 2023, en el que se advierte que en dicha plataforma se encontraba el documento denominado “Boletín para una buena y sana convivencia escolar 2023”.
47. Al respecto, se debe precisar que la norma establece de manera expresa que se debe entregar un boletín informativo que difunda las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar: i) A cada estudiante y padre de familia; y, ii) Al inicio del año escolar.
48. En esa línea, como primer punto se advierte que, si bien el denunciado refiere que este documento era de público conocimiento en la página web del Colegio, no se tiene certeza de que se haya informado a cada padre de familia que podrían encontrar esta herramienta en el Portal Web del Colegio.
49. Así, respecto al argumento del proveedor esbozado en el considerando 41.ii) de la presente resolución, si bien la Sala no niega que este documento pueda ser contenido en una plataforma virtual como es la plataforma del Colegio, esto siempre debe ser comunicado a cada padre de familia para así cumplir la formalidad requerida legalmente; sin embargo, el denunciado no probó haberlo realizado.
50. Respecto al segundo requisito, cabe precisar que el Promotor del Colegio no acreditó haber entregado este documento a la señora Vizcarra al inicio del año escolar, ya que la captura de pantalla descrita en el considerando 46 de la presente resolución no genera certeza en el Colegiado de que el referido documento haya sido puesto en conocimiento de la denunciante oportunamente.

¹¹ **BULLARD, Alfredo.** “Cuando las Cosas Hablan: El “res ipsa loquitur” y la Carga de la Prueba en la Responsabilidad Civil”. En: Themis, No.50, 2005. “Debe considerarse que el principio de la carga de la prueba sólo opera en defecto de normas que precisen una carga de prueba diferente, y debe ser aplicado razonablemente para no conducirnos a resultados absurdos o contrarios a la lógica, tal como reconoce la doctrina. Así, de determinarse que existe una imposibilidad o sería limitación de que una de las partes pueda probar cómo ocurrió el accidente, debe evaluarse si existen reglas que invierten la carga de la prueba sobre aquella de las partes que está en control de la actividad causante del daño.”

51. Por tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra el Promotor, por infracción del artículo 73° del Código, al probarse que no cumplió con entregar a la señora Vizcarra, al inicio del año escolar, un boletín Informativo sobre las normas de convivencia escolar.
- V. Respecto a que no habría cumplido con implementar mecanismos de control y cuidado de los estudiantes durante el horario de recreo
52. En su escrito de denuncia, la señora Vizcarra señaló que el denunciado no adoptó las acciones de cuidado y control de los menores en su horario de recreo para evitar o prevenir actos de violencia y *bullying* como lo ocurrido el 10 de julio de 2023.
53. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Promotor del Colegio, por infracción del artículo 73° del Código, al verificar el hecho denunciado.
54. En su recurso de apelación, el Promotor del Colegio no presentó alegatos sobre el presente extremo de la denuncia.
55. Obra en el expediente el documento denominado “*Plan de Monitoreo de Auxiliares de Educación 2023*” (De fojas 439 a 449 del expediente), el cual da cuenta del trabajo diario realizado por los auxiliares de educación que incluye turnos de cuidado durante los recreos de los alumnos, donde se consigna de manera expresa lo siguiente:
- *En los recreos nos distribuimos de acuerdo al cronograma, debido a que los recreos son diferenciados.*
 - *En los recreos realizamos rondas verificando que los alumnos de primaria y secundaria salgan al recreo y no se encuentren en los salones verificamos los dos campos de Grass, el quiosco, sus baños y las plataformas deportivas, así mismo volvemos a verificar todos los ambientes de nuestra institución.*
56. Sobre el particular, es pertinente indicar que la Constitución Política del Perú establece que la comunidad y el Estado protegen especialmente al niño y al adolescente¹². Asimismo, toda medida concerniente al niño y al adolescente que adopte el Estado a través de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, del Ministerio Público, los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y sus demás instituciones, así como en la acción de la sociedad, se considerará el

¹² **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 1°.**- La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.

Artículo 4°.- La comunidad y el Estado protegen especialmente al niño, al adolescente, a la madre y al anciano en situación de abandono. También protegen a la familia y promueven el matrimonio. Reconocen a estos últimos como institutos naturales y fundamentales de la sociedad. La forma del matrimonio y las causas de separación y de disolución son reguladas por la ley.

Principio del Interés Superior del Niño y del Adolescente y el respeto a sus derechos¹³.

57. En virtud de lo expuesto, las instituciones educativas tienen una gran responsabilidad frente a los padres que les han confiado el cuidado de sus menores hijos, por lo que se encuentran obligados a brindar un servicio educativo idóneo, lo que incluye adoptar las medidas de seguridad y cuidado necesarias para procurar el bienestar de los menores y la tranquilidad de los padres.
58. Adicionalmente, la educación es uno de los pilares básicos para el desarrollo intelectual, psicológico, físico y ético de las personas. En tal sentido, la búsqueda de un centro educativo para los padres de familia tendrá en cuenta la valoración de distintos aspectos, los cuales además de incluir la elección del mejor servicio educativo que contribuya de manera óptima a la formación académica de su hijo, también supone la elección de aquel centro educativo que garantice al padre de familia la seguridad necesaria a efectos de confiar el cuidado de sus menores.
59. Por lo que, uno de los parámetros a considerar para determinar la expectativa generada en los consumidores y, por ende, para analizar la idoneidad de los bienes o servicios adquiridos o contratados por ellos, es la naturaleza de dicho bien o servicio. Tratándose de servicios educativos, los colegios se encuentran obligados a adoptar medidas destinadas a garantizar la seguridad de sus alumnos durante su permanencia en el centro educativo.
60. Esta obligación se traduce en un deber de monitoreo y prevención; si bien el proveedor no puede asegurar que un estudiante nunca sufrirá, por causas ajenas a su responsabilidad, un accidente y/o agresión por parte de otro estudiante, eso no enerva que debe tomar todas las acciones que correspondan para minimizar ese riesgo.
61. Al respecto, no es un hecho controvertido que el Colegio contaba con un plan de monitoreo, en el cual, existía un rol que daba cuenta de los turnos de los auxiliares para supervisar los recreos de los alumnos; sin embargo, tal como se desarrolló en acápite anteriores, ningún profesor o personal del Colegio estuvo presente durante los sucesos ocurridos el 10 de julio de 2023 en el recreo, lo que daría cuenta que, en la práctica, este plan no se ejecutaba.
62. La Sala coincide con la Comisión cuando señaló que los proveedores de servicios educativos se encuentran obligados a adoptar medidas destinadas a garantizar la integridad de sus alumnos durante su permanencia en el centro educativo, por lo que al margen de determinar si un hecho en específico se configura un acto de violencia escolar, el denunciado se encontraba en la

¹³

CÓDIGO DEL NIÑO Y ADOLESCENTE. Artículo IX. Interés superior del niño y del adolescente.

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

obligación, a través de su personal (docentes, auxiliares y tutores) de implementar mecanismos de control y cuidado de los estudiantes para evitar actos de violencia o acoso escolar en todo momento.

63. Por tanto, en la medida que el denunciado no ha presentado algún medio probatorio que demuestre que contaba con la implementación de mecanismos de control y cuidado de los estudiantes durante la hora de recreo, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Promotor del Colegio.
- VI. Respecto a que el Promotor no proporcionó al menor hijo de la denunciante la asistencia de salud y el tratamiento de primeros auxilios ante la presunta agresión ocurrida el 10 de julio de 2023
64. En este extremo de su denuncia, la señora Vizcarra denunció que su menor hijo fue agredido por uno de sus compañeros el 10 de julio de 2023; sin embargo, el denunciado no habría brindado el soporte de salud y tratamiento de primeros auxilios ante la agresión sufrida.
65. La Comisión declaró fundada la denuncia al considerar que se brindó atención al estudiante en el tópico de enfermería de manera superficial, situación que no cumplía con lo establecido en el Protocolo 03, respecto de acompañar a los padres de familia o apoderados del estudiante agredido a un servicio de salud, más aún si el diagnóstico realizado en el tópico de la institución educativa discrepa de los resultados obtenidos a través del Informe Radiológico emitido el 10 de julio de 2023.
66. En su recurso de apelación, el Promotor del Colegio refirió que el menor hijo de la denunciante recibió atención médica en el tópico de enfermería; por lo que resultaba falso sostener que la institución no cumplió con proporcionar asistencia de salud y tratamiento de primeros auxilios, más aún cuando por primeros auxilios se entiende a las técnicas y procedimientos inmediatos y limitados que brindan a quien lo necesita una primera asistencia, lo cual se hizo y se probó mediante Informe de atención 002-CEGNE-SANJUANBAUTISTA-DDE-PUNO.
67. Es preciso remitirnos al Informe de atención 002-CEGNE-SANJUANBAUTISTA-DDE-PUNO del 12 de julio de 2023 citado en el considerando 26.viii), donde se consignó, entre otros, que la encargada del departamento de enfermería refirió que el 10 de julio de 2023 recibió al menor de iniciales E.A.Q.V., a quien, a consecuencia de su caída, le aplicó un gel antiinflamatorio en la nariz y le recomendó realizarse una toma de Rayos X para descartar una luxación o fractura.
68. Cabe precisar que, de acuerdo con todos los hechos narrados en la presente resolución, no es un hecho controvertido que el menor hijo de la denunciante, después de la caída, retornó a su salón de clases para continuar con sus

labores académicas y que, a consecuencia del dolor que sentía, acudió a la enfermería donde recién le realizaron lo detallado en el párrafo anterior.

69. Al respecto, en el Manual de Primeros Auxilios y Emergencias Toxicológicas elaborado por el Ministerio de Salud¹⁴ se establece que los primeros auxilios son el conjunto de Normas Técnicas que permiten la actuación inmediata de un accidentado hasta que llegue la atención médica profesional con el fin de evitar que las lesiones sufridas empeoren.
70. Así, la conducta infractora a analizar en este extremo es si el personal de la denunciada brindó una atención inmediata al menor hijo de la denunciante ante el golpe en la nariz.
71. Tal como se desarrolló en el acápite anterior, al momento del golpe que tuvo lugar el 10 de julio de 2023, no estuvo presente algún auxiliar o encargado del Colegio que pudiera brindar atención al menor que habría resultado lesionado.
72. Contrariamente a lo sostenido por el Promotor en el considerando 66 de la presente resolución, no hubo persona a cargo en el Colegio que pudiera intervenir de manera inmediata, brindando el socorro adecuado; siendo así, se concluye que no existió una actuación inmediata por parte del personal del Colegio, sino que la atención al menor se dio como consecuencia de que este acudiera a la enfermería con posterioridad.
73. En atención a todo lo expuesto, corresponde confirmar la apelada en este extremo.

Sobre el libro de reclamaciones

74. El artículo 150° del Código¹⁵ establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en el Reglamento.
75. De acuerdo con el numeral 3.1. del artículo 3° del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código, aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM, - el Reglamento del Libro de Reclamaciones-, se entiende por Libro de Reclamaciones, el documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

¹⁴ Recuperado de https://www.inmp.gob.pe/uploads/Manual_Primeros_Auxilios.pdf a las 20:46 horas del 2 de enero de 2025.

¹⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150°.- Libro de Reclamaciones.** Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física y virtual. El reglamento establece las condiciones, supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

76. Asimismo, el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones establece que el establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos.
77. De lo anterior, se concluye que, en caso el proveedor contara con más de un establecimiento abierto al público -como es el supuesto del presente caso-, debe contar con un libro de reclamaciones en cada uno de sus establecimientos comerciales.
78. En su denuncia, la señora Vizcarra señaló que el 17 de julio de 2023 se apersonó al local de la institución ubicado en Av. Ciudad de la Paz 145, en la ciudad de Puno, para entrevistarse con la directora o un responsable; sin embargo, le informaron que no podían atenderla; y que, al solicitar el libro de reclamaciones le indicaron que este se encontraba en sus oficinas administrativas ubicadas en el Pasaje Grau.
79. La Comisión declaró fundada la denuncia, por presunta infracción del artículo 150° del Código, al considerar que quedó probado mediante un video presentado por la señora Vizcarra que el proveedor no contaba con un libro de reclamaciones en el referido establecimiento comercial.
80. En su apelación, el Promotor del Colegio señaló lo siguiente:
- i) Que, la Comisión no tomó en cuenta que el Colegio contaba con un libro de reclamaciones, lo cual se podía corroborar del Oficio 005-2023-CEGNE-SJB ingresado a Indecopi el 27 de marzo de 2023.
 - ii) Que, en el Informe 005-2023/DIR-CEGNE-SJB/PUNO del 14 de diciembre de 2024, suscrito por la directora del Colegio, se daba cuenta que contaban con un libro de reclamaciones.
 - iii) Que, en el video presentado por la señora Vizcarra -en la conversación con la directora del Colegio- se podía verificar la existencia del libro de reclamación.
 - iv) Que, el video que obra en el expediente en el cual el personal del Colegio indica que el libro de reclamaciones se encontraba en el local de Grau, fue por desconocimiento de este.
81. En el presente caso, obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- i) Video de 02:46 minutos de duración, en el cual se aprecia una conversación entre el personal del Colegio y la señora Vizcarra, en cuyo minuto 02:21, la denunciante pregunta si en dicho local comercial el proveedor contaba con libro de reclamaciones, a lo que el personal del Colegio responde que lo tienen en “Grau”.

- ii) Video de 03:10 minutos de duración, en la cual se escucha una conversación entre la directora del Colegio y la denunciante respecto de los hechos del 10 de julio de 2023.
 - iii) Acta de fiscalización del 13 de marzo de 2023 en el local del denunciado ubicado en Jr. Grau 449 -como consecuencia de una supervisión realizada con anterioridad a la presente denuncia- en el cual, los representantes de Indecopi dejan constancia de que el proveedor contaba con un libro de reclamaciones con las características establecidas en la norma en dicho local.
82. Asimismo, respecto al Oficio 005-2023-CEGNE-SJB, cabe precisar que, mediante este documento, el proveedor remite documentación como consecuencia del Acta de fiscalización del 13 de marzo de 2023 donde presentaría las evidencias del aviso del libro de reclamaciones físico y virtual en el Anexo 6; sin embargo, el documento presentado en el expediente no cuenta con los anexos adjuntos.
83. Sin perjuicio de ello, en virtud del Principio de Impulso de Oficio, la Secretaría Técnica de la Sala ha obtenido este documento presentado de manera física ante la Comisión en su momento, y se advierte que, en lo referido al libro de reclamaciones, la hoja es ilegible por lo que no se puede advertir la dirección consignada en la hoja de reclamación.



84. Así, contrariamente a lo alegado por el proveedor, el Oficio 005-2023-CEGNE-SJB no prueba que contaban con libro de reclamaciones en su local ubicado en Av. Ciudad de la Paz 145, debido a que: i) El documento es ilegible, por lo que no se advierte la dirección donde se ubicaba este libro; y, ii) Dicho oficio

es presentado en el marco de una supervisión en el local del proveedor ubicado en Jr. Grau 449, por lo que resulta lógico asumir que todos los medios probatorios presentados se ubicaban en dicho lugar; por lo que corresponde desestimar el alegato del proveedor planteado en el considerando 80.i) de la presente resolución.

85. Adicionalmente, respecto al argumento del proveedor descrito en el considerando 80.ii) de la presente resolución, se debe precisar que el mismo es del 14 de diciembre de 2024, por lo que no prueba que el centro educativo contaba con un libro de reclamaciones con anterioridad de los hechos denunciados en el presente procedimiento administrativo sancionador.
86. Además, respecto al argumento del Promotor del Colegio consignado en el considerando 80.iii) de la presente resolución, en el video alegado por el proveedor se advierte dos cosas: i) Si bien se observa libros debajo del escritorio de la denunciada, no se puede colegir que este se trate del libro de reclamaciones; y, ii) No se puede concluir que la conversación entre la directora del Colegio y la denunciante se haya dado en el local ubicado en Av. Ciudad de la Paz 145, pudiendo haberse dado en un local diferente.



87. Finalmente, es pertinente mencionar que el artículo 1325° del Código Civil, que se aplica supletoriamente en procedimientos de protección al consumidor, establece que el deudor que para cumplir una obligación se vale de terceros, es responsable de los actos dolosos o culposos de estos, salvo pacto en contrario.
88. En ese sentido, el personal del Colegio, como trabajadores de dicho local comercial, tenían la obligación de brindar una información veraz y correcta a la señora Vizcarra, por lo que la Sala concluye que lo indicado por el personal

del Colegio corresponde a la realidad, no siendo un argumento válido el alegar desconocimiento del mismo, dado que se entiende que es personal capacitado que representa a la institución en la información que brinda a los consumidores, por lo tanto, corresponde desestimar el argumento plasmado en el considerando 80.iv) de la presente resolución.

89. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 150° del Código, al haberse probado que la denunciada no contaba con un libro de reclamaciones en su local comercial ubicado en Av. Ciudad de la Paz 145.

Sobre la responsabilidad administrativa de la señora Bejarano

90. En el presente caso, la evaluación de responsabilidad la señora Vizcarra se encontraba supeditada a determinar previamente la responsabilidad administrativa del Promotor del Colegio; no obstante, tal conclusión no es posible en tanto la denuncia interpuesta contra el proveedor fue revocada en el presente procedimiento a infundada (en lo que respecta a la falta de despliegue de protocolos ante el supuesto hecho de violencia entre estudiantes).
91. Por lo tanto, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la señora Bejarano; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, al estar supeditada a una conducta principal que fue revocada en el presente pronunciamiento. En ese sentido, se deja sin efecto la multa impuesta sobre el particular.

Sobre las medidas correctivas

92. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar -de parte o de oficio- medidas correctivas reparadoras o complementarias¹⁶. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente¹⁷.

¹⁶ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

¹⁷ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (...) **Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes: (...)

93. Para el dictado de medidas correctivas, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto¹⁸.
94. En el presente caso, la Comisión ordenó en calidad de medidas correctivas reparadoras que el Promotor del Colegio cumpla con: i) Devolver los gastos incurridos por la denunciante en el tratamiento médico de su menor hijo, previa acreditación de los mismos; ii) Implemente los mecanismos necesarios a fin de salvaguardar la integridad de sus alumnos (capacitación a su personal y vigilancia adecuada en las aulas de clases y durante el horario de receso); y, iii) Brinde atención especial psicológica permanente al menor de iniciales E.A.Q.V., a través del área de psicología de la institución educativa.
95. Asimismo, ordenó en calidad de medidas correctivas complementarias que el Promotor del Colegio cumpla con: i) Entregar a los padres de familia y estudiantes al inicio de cada año escolar un boletín informativo sobre las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar; y, ii) Cumpla con registrar en el portal SiseVe, la agresión física sufrida por el menor de iniciales E.A.Q.V. ocurrido el 10 de julio de 2023 dentro de las instalaciones de la Institución Educativa ubicada en la Av. Ciudad de la Paz 145 de la ciudad de Puno.
96. Al respecto, debido a que en el presente caso no se probó la responsabilidad del denunciado en el hecho referido a que no habría cumplido con el procedimiento establecido en la Ley 29719 y su reglamento, ante la presunta agresión psicológica y física sufrida por el menor hijo de la señora Vizcarra de iniciales E.A.Q.V. ocurrida el 10 de julio de 2023 dentro de las instalaciones de su establecimiento ubicado en Av. Ciudad de la Paz 145 de la ciudad de Puno, se dejaron sin efecto las medidas correctivas descritas en los considerandos 93.i); 93.iii); y, 93.ii) de esta resolución.
97. Lo anterior debido a que el Colegio únicamente tendría la obligación de devolver los gastos médicos incurridos por la señora Vizcarra y brindar atención psicológica al menor hijo de la denunciante, en la medida que se hubiera probado que dichos gastos o daños psicológicos hayan sido como consecuencia del accionar del Promotor, lo que no ocurrió en el presente caso.
98. Asimismo, en tanto se determinó que no había una obligación por parte del Promotor del Colegio de desplegar el Protocolo establecido en la Ley 29719 y

¹⁸

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°. - **Determinación de la responsabilidad.** 251.1 (...) Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto. 251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

su reglamento, no existió una obligación de registrar en el Portal SíseVe, el hecho ocurrido el 10 de julio de 2023.

99. Por otro lado, en tanto se ha probado que el proveedor no ejecutó su plan de Monitoreo de Auxiliares de Educación 2023, la Sala considera necesario que el proveedor implemente los mecanismos necesarios a fin de salvaguardar la integridad de sus alumnos (capacitación a su personal y vigilancia adecuada en las aulas de clases y durante el horario de receso).
100. Adicionalmente, es necesario que, en adelante, el centro educativo entregue a los padres de familia y estudiantes al inicio de cada año escolar un boletín informativo sobre las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar, siendo que es una disposición legal que debe ser cumplida por todo proveedor de servicios educativos.
101. Por todo lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado; y, en consecuencia, dejar sin efecto las medidas correctivas referidas a que el Promotor: i) Devuelva los gastos incurridos por la denunciante en el tratamiento médico de su menor hijo, previa sustentación de los mismos; ii) Brinde atención especial psicológica permanente al menor de iniciales E.A.Q.V., a través del área de psicología de la institución educativa; y, iii) Registre en el portal SíseVe, la agresión física sufrida por el menor de iniciales E.A.Q.V. ocurrido el 10 de julio de 2023 dentro de las instalaciones de la Institución Educativa ubicada en la Av. Ciudad de la Paz 145 de la ciudad de Puno.
102. Asimismo, corresponde confirmar la apelada, en el extremo que ordenó al proveedor como medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con implementar los mecanismos necesarios a fin de salvaguardar la integridad de sus alumnos (capacitación a su personal y vigilancia adecuada en las aulas de clases y durante el horario de receso); y, en adelante, entregue a los padres de familia y estudiantes al inicio de cada año escolar un boletín informativo sobre las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar.
103. Finalmente, se ordena al Promotor que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin¹⁹, bajo apercibimiento de imponer

¹⁹ **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.

una multa coercitiva, de acuerdo con el artículo 117° del Código²⁰. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evalúa la imposición de la multa coercitiva, según el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI²¹.

Sobre la nulidad de las sanciones impuestas

104. El artículo 10° del TUO de la LPAG, contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez; entre tales requisitos, se encuentra la conformación del acto mediante el procedimiento regular previsto para tal fin²².
105. Al respecto, mediante Decreto Supremo 032-2021-PCM -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; y, dado que la notificación de imputación de cargos en el presente caso se dio el 28 de setiembre de 2021, resultaba aplicable en nuestro caso en concreto.
106. Ahora bien, la Comisión realizó la graduación de los extremos referidos a que el Promotor: i) No entregó el boletín informativo sobre normas de convivencia a los padres de familia; ii) No proporcionó al menor hijo de la denunciante la asistencia de salud y el tratamiento de primeros auxilios ante la presunta agresión ocurrida el 10 de julio de 2023; y, iii) No implementó mecanismos de control y cuidado de los estudiantes durante el horario de recreo, basándose

²⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

²¹ **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.** 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutivo que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos. (...) 40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutivo procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código. (...)

²² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.** - Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) 5. Procedimiento regular. - Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

en el Método Preestablecido contemplado en el Decreto Supremo, sancionando al Colegio, con tres multas de 8,86 UIT.

107. Sobre el particular, la Sala estima conveniente resaltar que, de una lectura del Cuadro 16 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, no existe una conducta preestablecida que recoja los hechos descritos en el acápite anterior, dado que, contrariamente a lo sostenido por la Comisión, en dichas infracciones, no existió una afectación a las normas de convivencias.
108. Así, se debió efectuar la graduación de la sanción a imponer al Colegio, remitiéndose únicamente a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código. En consideración a lo expuesto, corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución impugnada en los extremos de las sanciones detalladas en el presente acápite. En consecuencia, se ordena a la Comisión que emita un nuevo pronunciamiento.
109. Finalmente, en la medida que se ha declarado la nulidad de las sanciones impuestas por la Comisión, corresponde dejar sin efecto por el momento la inscripción en RIS del Colegio, sobre los presente extremos, hasta que emita un nuevo pronunciamiento al respecto. De igual forma, no se emitirá pronunciamiento sobre los argumentos formulados por el Colegio respecto de dichos extremos, sin perjuicio que los mismos sean considerados por la Comisión al momento de realizar la nueva graduación de las sanciones.

Respecto a la graduación de la sanción en el extremo referido a la falta del libro de reclamaciones

110. En el presente extremo, la Sala ha confirmado la responsabilidad del Promotor por la infracción referida a no implementar un libro de reclamaciones en su establecimiento ubicado en la Av. Ciudad de la Paz 145 de la ciudad de Puno, graduando la sanción, en atención a los siguientes criterios:
- a) **Probabilidad de detección de la infracción:** La probabilidad de detección era alta, debido a que, los consumidores tenían los incentivos para poner en comunicación de la autoridad la conducta infractora verificada.
 - b) **Efectos generados en el mercado:** Generó distorsiones en el funcionamiento del mercado, determinando que se eleven los costos de transacción y se perjudique a aquellos proveedores que se conducen adecuadamente y cumplen con la normativa. Concretamente, la falta de implementación del libro de reclamaciones, generó un efecto perjudicial en los consumidores, pues estos no pudieron acceder a un mecanismo eficaz que les permita reclamar por el servicio y/o producto ofrecido por el proveedor.
111. Considerando dichos factores de graduación, la Comisión impuso una sanción de 2 UIT.

112. Al respecto, se debe precisar que, en las infracciones referidas al libro de reclamaciones, corresponde aplicar el Cuadro 3 del Decreto Supremo 032-2021-PCM; sin embargo, para aplicar estas disposiciones, se requiere contar con los ingresos exactos del proveedor sancionado, con lo cual no se cuenta, dado que el proveedor no presentó los mismos a pesar de haber sido requerido mediante Resolución 2 del 18 de agosto de 2023.
113. Ahora bien, en anteriores pronunciamientos -ver Resolución 2445-2024/SPC-INDECOPI-, la Sala ha determinado que, cuando un proveedor no presente los documentos contables, tributarios o declaraciones juradas del año requerido por el órgano en cuestión, a pesar de haber sido requerido, se usará la facturación anual máxima de la proveedora según el Padrón de Contribuyentes de la SUNAT para el año pertinente.
114. Cabe indicar que se toma como referencia el máximo de facturación, no solo porque es el dato brindado por el padrón antes mencionado, sino también porque lo contrario -considerar valores inferiores- sería crear un incentivo perverso a los proveedores, quienes podrían entonces considerar que resulta más beneficioso para ellos no presentar la información requerida por la autoridad, pues así ocasionan que la sanción impuesta sea menor a la que les correspondería de acuerdo con sus ingresos²³.
115. Sin embargo, en virtud de que, en el presente caso, no obra en el padrón de la SUNAT los ingresos percibidos por el Promotor en el año 2022, la Sala considera correcto que se efectúe la graduación de la sanción en virtud de los criterios establecidos en el artículo 112° del Código.
116. En consideración a lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó al Promotor con una multa de 2 UIT por la infracción desarrollada en el presente acápite.
117. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG²⁴, se requiere al Promotor el pago espontáneo de la multa confirmada en la presente resolución, 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 el pago de las costas y costos del procedimiento, respecto a las infracciones confirmadas en esta resolución; así como sobre la inscripción en el RIS, referida a no contar con un libro de reclamaciones

²³ Cabe precisar que, dicho criterio fue señalado previamente por la Sala mediante su Resolución 0477-2024/SPC-INDECOPI del 21 de febrero de 2024.

²⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.** Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

118. Considerando que, en su recurso de apelación, el Promotor no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar estos extremos, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente; en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG a la Administración, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre estos puntos. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución venida en grado en los presentes extremos.
119. Se informa al Colegio que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que prueben el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin (quince -15- días hábiles, contado desde notificada la presente resolución), bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código²⁵. Finalmente, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

Cuestión final

120. Considerando que se ha determinado la responsabilidad administrativa de la Congregación 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: Declarar la nulidad parcial de las Resoluciones 1 y 0010-2024/CPC-INDECOPI-PUN, en el extremo que imputó y se pronunció sobre la falta de registro en el portal Síseve de la presunta agresión psicológica y física sufrida por el menor hijo de la denunciante de iniciales E.A.Q.V. Esto debido a que el análisis de dicho hecho se encontraba subsumido en la conducta imputada referida a que el proveedor *“No habría cumplido con el procedimiento establecido en la Ley 29719 y su reglamento, ante la presunta agresión psicológica y física sufrida por el menor hijo de la señora Vizcarra de iniciales E.A.Q.V. ocurrida el 10 de julio de 2023 dentro de las instalaciones de su establecimiento ubicado en Av. Ciudad de la Paz 145 de la ciudad de Puno”*. En consecuencia, dejar sin efecto la medida correctiva ordenada, la multa impuesta, la inscripción en el Registro de Infracciones y

²⁵

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

Sanciones del Indecopi y la condena al pago de los costos del procedimiento, por la infracción declarada nula en este extremo.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 0010-2024/CPC-INDECOPI-PUN, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra del señor Jorge Pedro Carrión Pavlich por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que no habría cumplido con el procedimiento establecido en la Ley 29719 y su Reglamento, ante la agresión física suscitada el 10 de julio de 2023, en agravio del menor hijo menor de la señora Vizcarra de iniciales E.A.Q.V.; y, en consecuencia, declarar infundada la misma. En ese sentido, se deja sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de los costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, referidas a esta infracción.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0010-2024/CPC-INDECOPI-PUN, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra del señor Jorge Pedro Carrión Pavlich por infracciones del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no cumplió con:

- Entregar a la denunciante, al inicio del año escolar, un boletín Informativo sobre las normas de convivencia escolar.
- Implementar mecanismos de control y cuidado de los estudiantes durante el horario de recreo para evitar actos de violencia o acoso escolar en contra del hijo menor de la denunciante de iniciales E.A.Q.V. el 10 de julio de 2023 dentro de las instalaciones de su establecimiento ubicado en la Av. Ciudad de la Paz 145 de la ciudad de Puno.
- Proporcionar al hijo menor de la denunciante la asistencia de salud y el tratamiento de primeros auxilios ante la presunta agresión suscitada.
- Tener un libro de reclamaciones en su local comercial ubicado en Av. Ciudad de la Paz 145.

CUARTO: Revocar la Resolución 0010-2024/CPC-INDECOPI-PUN, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora María Ángela Elvira Bejarano Beltrán por infracción del artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que habría participado con culpa inexcusable en la infracción cometida por el señor Jorge Pedro Carrión Pavlich, consistente en que no habría cumplido con el procedimiento establecido en la Ley 29719 y su Reglamento, ante la agresión física suscitada el 10 de julio de 2023, en agravio del menor hijo menor de la señora Vizcarra de iniciales E.A.Q.V.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. En ese sentido, dejar sin efecto la multa impuesta sobre el particular.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0010-2024/CPC-INDECOPI-PUN, en el extremo que ordenó al señor Jorge Pedro Carrión Pavlich en calidad de medidas correctivas que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con implementar los mecanismos necesarios a fin de salvaguardar la integridad de sus alumnos (capacitación a su personal y vigilancia adecuada en las aulas de clases y durante el horario de receso); y, en adelante,

entregue a los padres de familia y estudiantes al inicio de cada año escolar un boletín informativo sobre las normas y principios de sana convivencia y disciplina escolar.

SEXTO: Revocar la Resolución 0010-2024/CPC-INDECOPI-PUN; y, en consecuencia, dejar sin efecto las medidas correctivas referidas a que el señor Jorge Pedro Carrión Pavlich: i) Devuelva los gastos incurridos por la denunciante en el tratamiento médico de su menor hijo, previa sustentación de los mismos; ii) Brinde atención especial psicológica permanente al menor de iniciales E.A.Q.V., a través del área de psicología de la institución educativa; y, iii) Registre en el portal SíseVe, la agresión física sufrida por el menor de iniciales E.A.Q.V. ocurrido el 10 de julio de 2023 dentro de las instalaciones de la Institución Educativa ubicada en la Av. Ciudad de la Paz 145 de la ciudad de Puno.

SÉPTIMO: Confirmar la Resolución 0010-2024/CPC-INDECOPI-PUN, en el extremo que sancionó al señor Jorge Pedro Carrión Pavlich con una multa de dos (2) UIT por no contar con un libro de reclamaciones.

OCTAVO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0010-2024/CPC-INDECOPI-PUN, por indebida motivación, en el extremo que impuso al señor Jorge Pedro Carrión Pavlich tres (3) sanciones de 8,86 UIT cada una, por la comisión de las siguientes infracciones: i) No entregó el boletín informativo sobre normas de convivencia; ii) No proporcionó al menor hijo de la denunciante la asistencia de salud y el tratamiento de primeros auxilios ante la presunta agresión ocurrida el 10 de julio de 2023; y, iii) No implementó mecanismos de control y cuidado de los estudiantes durante el horario de recreo. En consecuencia, se dejan sin efecto las mismas y se deja sin efecto la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, referidas a estas infracciones. Finalmente, se ordena a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno que emita un nuevo pronunciamiento sobre la graduación de las sanciones y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, referidas a estas infracciones.

NOVENO: Confirmar la Resolución 0010-2024/CPC-INDECOPI-PUN, en el extremo que condenó al señor Jorge Pedro Carrión Pavlich al pago de las costas y costos del procedimiento, referidas a las infracciones confirmadas en esta resolución. En ese sentido, se ordena al señor Jorge Pedro Carrión Pavlich que cumpla con reembolsar a la denunciante S/ 36,00 por el valor de la tasa correspondiente a la presentación de la denuncia, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución.

DÉCIMO: Confirmar la Resolución 0010-2024/CPC-INDECOPI-PUN, en el extremo que dispuso la inscripción del señor Jorge Pedro Carrión Pavlich en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, respecto a no contar con un libro de reclamaciones.

UNDÉCIMO: Ordenar al señor Jorge Pedro Carrión Pavlich que cumpla con presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno los medios probatorios que prueben el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas y

del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado 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.

DUODÉCIMO: Requerir al señor Jorge Pedro Carrión Pavlich 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.

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

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.



Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24.01.2025 16:21:56 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente