

**Pontificia Universidad Católica del Perú**  
**Facultad de Derecho**



**Programa de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor**

**TITULO: BULLYING Y CIBERBULLYING MODALIDADES DE ACOSO EN  
SERVICIOS EDUCATIVOS**

**Trabajo Académico para optar el grado de segunda especialidad en Derecho de  
Protección al Consumidor**

Autor: Lizbeth Marybell Quintana Rojas

Asesor: Cesar Augusto Higa Silva

Código de alumno: 20164574

2017

## RESUMEN

El presente trabajo académico pretende dejar la interrogante en sus lectores respecto a la funcionabilidad de la Ley N° 29719, ley que promueve la convivencia sin violencia, del cual corresponde efectuar un análisis del impacto de dicha normativa en la realidad nacional.

La Ley N° 29719, también llamada Ley "antibullying", busca prevenir, sancionar y erradicar la violencia entre los alumnos, para ello, se analiza y compara el bullying y ciberbullying como conductas reprochables en la sociedad; sin embargo, aún no es aplicada en todos los centros educativos a nivel nacional. Así lo revelan el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y la Defensoría del Pueblo, los cuales se encuentran encargadas de supervisar su cumplimiento.

Para ello, en primer lugar, se aborda de manera sucinta los problemas a los que encuentra expuesto un consumidor en el mercado y el procedimiento administrativo que se inicia ante el INDECOPI para tutelar sus derechos. En segundo lugar, se analiza la Ley N° 29719, en relación a la idoneidad de servicios educativos. Finalmente, en tercer lugar, se analiza propiamente la figura del bullying y ciberbullying en el Perú según la normativa que lo regula.

En ese sentido, no basta con la promulgación de la Ley N° 29719 y su Reglamento para terminar con el problema del bullying y Ciberbullying y otras formas de acoso en los centros educativos, sino que se debe regular propiamente cual sería el impacto para las instituciones y trabajadores cuando no se actúa diligentemente ante este tipo de actos, toda vez que al momento estas normas solo brindan una buena declaración de intenciones que no tiene un impacto real en la sociedad, debiéndose tomar ejemplos del derecho comparado.

## **Esquema de contenidos:**

Introducción

### **Capítulo I: Protección del consumidor**

- 1.1 Definición de consumidor y alcances
- 1.2 Problemas que enfrenta el consumidor en el mercado
- 1.3 Razones para proteger al Consumidor
- 1.4 El Procedimiento Administrativo Sancionador de Protección al Consumidor

### **Capítulo II: Bullying**

- 2.1 Ley N° 29719
- 2.2 Definición de Bullying
- 2.3 Definición de hostilización
- 2.4 Casos
- 2.5 Obligaciones de las Instituciones Educativas frente a sus alumnos.

### **Capítulo III: Cyberbulling**

- 3.1 Convivencia en un contexto de aprendizaje con TIC y redes sociales
- 3.2 Concepto Cyberbulling
- 3.3 Tipos de Cyberbulling
- 3.4 Bullying, Cyberbulling y Responsabilidad de los Centros Educativos

Conclusiones

Bibliografía

## INTRODUCCION

La violencia escolar es un problema de salud pública en el mundo entero; el contexto escolar es uno de los más estudiados en relación al bullying. Se trata de una conducta agresiva que se produce entre iguales, tanto en centros educativos como en otros centros en los que los menores pasen una parte importante del tiempo.

Se produce bullying cuando un escolar es objeto de acoso intimidación y agresión por parte de otro escolar o grupo de escolares de forma repetida a lo largo del tiempo, a menos que alguien haga algo para pararlo. La persona víctima de bullying tiene dificultades reales o percibidas para defenderse. El bullying tiene impacto sobre la víctima porque puede afectar a largo plazo su salud física y psicológica; asimismo, impacta sobre los agresores porque aumenta su probabilidad de cometer actos antisociales; y tiene incidencia sobre la escuela y la comunidad porque contribuye a crear un clima negativo de temor e inseguridad.

El bullying se produce en todas las escuelas, de forma que es importante que éstas tomen conciencia de ello y desarrollen un programa antibullying que capacite a los docentes, al alumnado, a las familias y al conjunto de las personas que participan de la dinámica del centro, para saber cómo pueden evitar y/o reducir estas conductas, cómo pararlas y cómo ayudar al alumnado a minimizar su impacto.

Del mismo modo, hoy en día, el uso de redes sociales es imprescindible para poder comunicarnos. Estas son empleadas tanto en jóvenes como en adultos en sus actividades diarias. Facebook, Instagram, WhatsApp, Twitter, YouTube entre otras, son muchas de las aplicaciones usadas en esta generación, las mismas que se encuentran al alcance de niños que cuenten con una Desktop, Laptop, Tablet o Smartphone con señal de internet.

El ritmo de vida de las personas es muy acelerado y la tecnología electrónica nos ha invadido, sin poder dar tiempo de asimilar y entender los alcances que implica no solamente su uso, si

no el abuso de las redes sociales, tanto adultos como menores de edad, son vulnerables ante personas sin escrúpulos, que usan las redes para cometer todo tipo de conductas y delitos.

Las redes sociales están presentes en diversos tipos de aplicaciones ya sea en los teléfonos inteligentes y tabletas, videoconsolas portátiles o relojes inteligentes, todos estos tipos de dispositivos nos ayudan a mantener la comunicación en tiempo real e inmediato. Sin embargo, las nuevas tecnologías de comunicación e información (TICS) y el acceso masivo a internet como parte de la interactividad que vivimos, ha permitido que se multipliquen delitos y diversas conductas en este tipo de espacio virtual.

Estas nuevas tecnologías ofrecen a los usuarios acceso a una red de información en la que muchas veces los saturan y se favorece el anonimato gracias al apoyo en una conexión permanente y sin ningún tipo de horarios. Todos estos acontecimientos son aprovechados para sorprender no solo a los adultos sino también a menores de edad, grupo vulnerable en nuestra sociedad; en casos por falta de capacidad y experiencia para distinguir las verdaderas intenciones de las personas con las cuales mantienen relaciones virtuales, de tal forma que, al abordar este tema, se analizara el uso del internet, con el que día a día nos relacionamos y que muchas veces no medimos sus consecuencias.

Este tipo de modalidad de consumo ha generado problemas jurídicos, se ha abierto un campo de posibilidades de conductas con relevancia incluso penal, pues están apareciendo conductas antisociales muy graves como por ejemplo ciberbullying, grooming, sexting, etc. las cuales generan diversos tipos de hostilización en la web.

El ciberbullying se ha convertido en una amenaza que crece en forma alarmante en el Perú. Los casos se presentan, principalmente, entre escolares a partir de los 12 años, según lo advierte un estudio presentado por el Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas (CEDRO).

Jorge Arnao, psicólogo de esta institución, señaló que *"el ciberbullying va en aumento en la medida en que cada vez hay más adolescentes que acceden a las redes sociales"*.

El Derecho debe de ofrecer seguridad jurídica y protección para nuestro bienestar personal, la normativa peruana ha ido evolucionando debido a los avances tecnológicos y a los cambios que surgieron con la globalización; para poder acomodarse a las necesidades de los consumidores. El Derecho debe de estar siempre a la vanguardia de sí mismo.

Todos estos adelantos tecnológicos posibilitan nuevas modalidades de cometer delitos en comparación con los tradicionales, debido a la rápida difusión de información a través de este medio tecnológico a muy bajo costo que permite a las organizaciones delictivas perpetrar delitos con mayor facilidad.<sup>1</sup>

Internet es el medio por el cual se está impulsando el desarrollo de una serie de actividades mediante el uso de sistemas de información, el presente trabajo se enfocara en las conductas de Bullying y Cyberbullying, en la cual la Ley N° 29719, tiene como finalidad promover que la convivencia entre escolares sea de forma pacífica. Sin embargo, lo que no busca es erradicar la violencia o acoso.



---

<sup>1</sup> CARNEVALI RODRÍGUEZ, Raúl; 2010 "La criminalidad organizada. Una aproximación al derecho penal italiano, en particular la responsabilidad de las personas jurídicas y la confiscación", Vol. 16, Ius Et Praxis N° 2, Talca, pág. 273

## CAPITULO I

### **1.1 Noción de Consumidor:**

Para efectos de la norma, como regla general, se consideran consumidores a las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.<sup>2</sup> Entonces como regla general, no se considera consumidor para efectos del código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio si los utiliza para su actividad comercial como proveedor.

Se puede definir al consumidor en internet como aquel sujeto destinatario final de bienes y servicios, que los adquiera o utilice por medio de cualquier forma de contratación o intercambio de información basado en medios electrónicos sobre internet. Se considerará relación de consumo aquella en la que en uno de los extremos de la relación existe un contratante que puede ser calificado como “consumidor”.<sup>3</sup>

Al respecto el autor RODRIGUEZ GARCIA, Gustavo, en su artículo “El consumidor en su isla” es una invectiva parcial contra el actual sistema. En el primer capítulo, el autor plantea la necesidad de identificar al consumidor, reprobando el criterio de la desigualdad económica que muchos defienden, el cual supone que el consumidor es la parte débil y el proveedor, la parte poderosa. Por otro lado, realiza una severa crítica en contra de la regulación de cláusulas abusivas, establecidas en los contratos por adhesión (contratos redactados unilateralmente).<sup>4</sup>

### **1.2 Problemas que enfrenta el consumidor en el mercado**

Dentro de la variedad de controversias que existen dentro de una sociedad se encuentran las controversias derivadas de una relación de consumo. Este tipo de controversias se dan en el marco de operaciones o transacciones comerciales en el mercado; el cual se rige por la oferta y la demanda y en donde el Estado posee un deber especial de protección respecto a la tutela

---

<sup>2</sup> CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
Ley N° 29571. Artículo IV. 1 Consumidores o usuarios

<sup>3</sup> SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Conceptos N.º 96027242 de 1996, y 01085863 de noviembre de 2001, División de Protección al Consumidor

<sup>4</sup> 1 RODRIGUEZ GARCIA, Gustavo  
2013 “El consumidor en su isla: una visión alternativa del sistema de protección al consumidor, primera edición, Lima: Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico. Página 126

de los derechos de los consumidores y usuarios. Por su parte, se tiene que la relación de consumo se da entre un consumidor y un proveedor en donde éste último ofrece un producto o servicio en el mercado de forma habitual.

Así, es justamente esta última característica, la habitualidad, la que genera que los proveedores de productos y servicios posean una mayor información sobre los mismos; información que no siempre está a disponibilidad del consumidor. Dicha situación configura la llamada asimetría informativa; la cual es considerada como una falla propia del mercado que ha motivado que se brinde una tutela especial a los consumidores. Como reflejo de lo anterior se tiene la creación del INDECOPI y la promulgación de diversa normativa en materia de protección al consumidor como el actual Código de Protección y Defensa del Consumidor.

El consumidor es catalogado por nuestro ordenamiento como un sujeto de derecho débil; motivo por el cual se le ha excluido de la tutela ordinaria del Poder Judicial y se ha encargado su protección a dicha entidad administrativa a fin de que se tutelen sus derechos de una forma más célere y especializada. Ahora bien, teniendo en cuenta la diversidad de situaciones conflictivas en las que puede verse involucrado un consumidor, debe partirse por identificar cual es el común denominador de dichos problemas.

El Código de Protección al Consumidor y el INDECOPI, tienen como objetivo la protección del consumidor, el eslabón más débil en la relación de consumo, ya que el mismo tiene un menor acceso a la información sobre los productos o servicios que desea adquirir. Más aun, cuando un consumidor promedio se encuentra frente a productos o servicios altamente complejos; tales como los relacionados al sistema financiero, el sector salud, seguros y reaseguros entre otros.

En esa línea, puede observarse que la mayoría de los conflictos que se suscitan entre un proveedor y un consumidor versan básicamente sobre infracciones al deber de idoneidad e información. Es decir, situaciones en donde el consumidor ve defraudada su expectativa legítima respecto del producto o servicio adquirido; defraudación que tiene como causa la

falta o defectuosa información que se le proporciona antes de que se concrete una decisión de consumo.

Asimismo, otro rasgo que caracteriza a las relaciones de consumo es la utilización para su concreción de contratos de adhesión en los cuales se suprime la oportunidad del consumidor para negociar las cláusulas del contrato de consumo que celebra. Se tratan entonces de situaciones optativas en donde solo prima la aceptación o no de la oferta del proveedor. De ello, puede advertirse a primera vista que en realidad la autonomía de la voluntad, principio base del derecho contractual, adquiere una nueva dimensión en el llamado “contrato” de consumo. De lo antes dicho, se puede concluir que las decisiones de consumo se desenvuelven dentro de situaciones de disparidad o desigualdad en cuanto a la información del producto o servicio a adquirir y también en cuanto al poder de negociación del consumidor en el contrato de consumo.

### **1.3 Razones para proteger al Consumidor**

Vivimos en una economía social de mercado, la importancia de la protección de los consumidores se encuentra reconocida en nuestra Constitución<sup>5</sup>, su contenido se desarrolla tanto en vía legislativa, en jurisprudencia administrativa emitida por el INDECOPI o en resoluciones del Tribunal Constitucional.

En relación con este tema es conveniente recordar que, para Marcial Rubio, sobre economía social de mercado, “es un sistema de libertad económica y equilibrio social”.<sup>6</sup> Asimismo, en la Sentencia TC008-2003-AI-TC, se refiere “a un orden donde se asegura la competencia, la productividad individual en progreso social”<sup>7</sup>

Maraví Contreras, nos indica que el área de Protección al Consumidor vuelca su atención específicamente en los intereses de los consumidores, ya que en conjunto constituyen una

---

<sup>5</sup> CONSTITUCION POLITICA DEL PERU.  
<http://www4.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/Constitu/Cons1993.pdf> Consultado el 17 abril 2017.

<sup>6</sup> Sentencia TC008-2003-AI-TC

<sup>7</sup> Sentencia TC008-2003-AI-TC

fuerza motora del mercado, pero individualmente considerados pueden encontrarse en situación de desventaja frente a los proveedores.<sup>8</sup>

La protección al consumidor es un tema delicado por la complejidad de las relaciones que involucra y la cadena de incentivos que genera. Malos incentivos generan una afectación del bienestar general, pero más concretamente, del bienestar de los propios consumidores. Proteger consumidores individuales puede llevar a desproteger a los consumidores en su conjunto, por más que se obre pensando en protegerlos, finalmente se les puede perjudicar<sup>9</sup> Nos encontramos en la obligación de proteger al consumidor debido a que encontramos fallas en el mercado, porque es el fin de toda actividad económica<sup>10</sup>, por que el consumidor se encuentra en desventaja frente al proveedor;<sup>11</sup> encontramos asimetría informativa, económica, tecnológica.<sup>12</sup>

La Corporación de Internet para la Asignación de Nombres y Números (ICANN) deliberadamente excluye de su campo de acción numerosos temas en los que su acción es solicitada con frecuencia (hostigamiento, spam, phishing, piratería y muchos más) por que no están en su misión y porque no está constituido para hacerse cargo de ellos.<sup>13</sup>

Por lo tanto, estos temas citados son susceptibles de tratamiento mediante mecanismos de gobernanza globales, los consumidores deben de contar con herramientas y métodos para no ser sorprendidos ante este tipo de conductas en el ciberespacio y/o redes sociales.

---

<sup>8</sup> MARAVI CONTRERAS, Alfredo.  
Revista de Actualidad Mercantil. "Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú". Pp. 31.

<sup>9</sup> BULLARD GONZALEZ, Alfredo  
2010 "¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario". En revista de la competencia y de la propiedad intelectual, No.10, otoño.

<sup>10</sup> SENTENCIA DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL  
<http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2003/00008-2003-AI.html> Consultado el 17 abril 2017

<sup>11</sup> ALPA, Guido  
Derecho del Consumidor Lima Gaceta Jurídica 2004 p 45

<sup>12</sup> LORENZETTI, Ricardo.  
2001. Comercio Electrónico. Buenos Aires. Abeledo- Perrot. Capitulo V.

<sup>13</sup> PISANTY, Alejandro.  
"Gobernanza de Internet y los principios multistakeholder de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información".

#### **1.4 El Procedimiento Administrativo Sancionador de Protección al Consumidor**

Dentro de los procedimientos que tiene a cargo el INDECOPI se encuentra el procedimiento sancionador de protección al consumidor; el cual busca sancionar las infracciones por parte de los proveedores que transgreden las disposiciones del Código de Consumo, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. Mucho se ha discutido sobre la naturaleza de este tipo de procedimiento llegando a postularse que el mismo posee una naturaleza mixta; es decir una mezcla de un procedimiento sancionador con un procedimiento trilateral. Sin embargo, lo cierto es que bajo los términos del Código de Consumo este siempre se iniciará de oficio bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores.

Dicho esto, no debe perderse de vista que este procedimiento administrativo fue justamente la solución inicial frente a los problemas de falta de especialización existente en la justicia ordinaria y frente a la demora en el trámite de este tipo de casos que resultaban siendo inacabables y en donde se causaba un perjuicio en cuanto a tiempo y dinero al consumidor. En este procedimiento pueden imponerse no solo sanciones a los proveedores en forma de multas sino también pueden dictarse medidas correctivas reparadoras y complementarias que buscan reponer el estado anterior a la controversia. Asimismo, se encuentran sujetos a la aplicación de principios como el de verdad material, proporcionalidad, impulso de oficio entre otros propios de los procedimientos sancionadores.

Siendo estas sanciones y medidas correctivas herramientas importantes para desincentivar las conductas que proveedores no diligentes realizan, infringiendo las obligaciones del Código de Protección al Consumidor.

## CAPITULO II

### 2.1 Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas

Por el bullying o acoso se generan perturbaciones psicológicas y daños físicos, desmotivación para el aprendizaje, ausentismo y bajo rendimiento escolar, aunque los datos aludidos no son asociados al acoso entre iguales en la mayor parte de los casos.

La Ley N° 29719, la cual pasaremos a describir brevemente, tiene como finalidad promover la convivencia sin violencia (física o psicológica) en las instituciones educativas. Este es un problema social muy grave, que si bien ha sido regulado, hoy nos damos cuenta que no ha tenido eficacia en la realidad, porque podemos visualizar en estadísticas o en las noticias que los casos de maltratos entre compañeros de clase van en un aumento.

En la exposición de motivos encontramos que la ley no debería tener un carácter sancionador y represivo, porque lo que quiere realizarse con esta norma es que se promueva lo convivencia pacífica en la que intervengan alumnos, profesores, directores, personal auxiliar, etc. Por lo tanto, señalan en dicha exposición que la ley no tiene como propósito final la erradicación del acoso o bullying, sino la promoción de la calidad de vida en los colegios.

En este contexto, los aportes más resaltantes de la Ley N° 29719, son los siguientes:

- Regula los mecanismos para 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.

- A partir de **diciembre del 2012**, cada centro educativo debe contar con un profesional en psicología que se encargue de la **prevención y tratamiento de los casos de acoso y de violencia entre alumnos**.
- El **Consejo Educativo Estudiantil (CONEI)**, además de efectuar las acciones necesarias para erradicar el bullying, **acuerda las sanciones que correspondan y elabora un plan de sana convivencia y disciplina escolar**, siguiendo las pautas del Ministerio de Educación.

### **Obligaciones del centro educativo:**

- ✓ **Contar con un Libro de Registro de incidencias:** a cargo del director, ahí se registran todos los casos de bullying, trámite seguido en cada caso, resultado de la investigación y sanción aplicada, cuando corresponda.
- ✓ **Contar con un profesional en psicología:** que se encargue de la prevención y tratamiento de los casos de acoso y de violencia entre alumnos.
- ✓ **Entregar un boletín informativo:** debe ser entregado a principio de año escolar a cada estudiante y padre de familia, con la finalidad de difundir las normas y principios de sana convivencia y la prohibición de todo tipo de violencia y hostigamiento.
- ✓ **Los docentes:** detectar, atender y denunciar ante el CONEI los hechos de bullying que conozcan. Si es un caso de poca gravedad, los docentes sancionan directamente, sin perjuicio de informarlo al CONEI para que sea registrado en el libro de incidencias.
- ✓ **El CONEI:** se reúne en los dos (2) siguientes días de recibida la denuncia y resuelve en un plazo máximo de siete (7) días.

**El director:** Orientar al CONEI para los fines de una convivencia pacífica y convocarlos cuando tome conocimiento de un caso de bullying. Asimismo, informa a los padres de familia del alumno agredido y del alumno agresor y comunica las sanciones impuestas por el CONEI.

## **2.2 Definición de Bullying**

El bullying según el glosario de términos establecido en el artículo 3° del Reglamento de la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas, aprobado por el Decreto Supremo N° 010-2012-ED, se define como: “[...] un tipo de violencia que se caracteriza por conductas intencionales de hostigamiento, falta de respeto y maltrato verbal o físico que recibe un estudiante en forma reiterada por parte de uno o varios estudiantes, con el objeto de intimidarlo o excluirlo, atentando así contra su dignidad y derecho a gozar de un entorno libre de violencia”<sup>14</sup>.

Suele llevarlo a cabo una persona o varias, aunque también se producen procesos de grupo. El bullying es básicamente un comportamiento de abuso de poder: utilizar al otro como medio, como divertimento, como lugar en el que proyectar lo negativo. Incluye así una amplia variedad de conductas negativas en las que existe un desequilibrio de poder o fuerza, real o percibida, entre el agresor o agresora y la víctima.

El bullying puede ser directo o indirecto, activo o pasivo, y suele tomar tres formas:

- a) físico (pegar, dar patadas, escupir, empujar, destruir, ocultar o apropiarse de las pertenencias),
- b) verbal (burlas, bromas de mal gusto, poner motes amenazas) y
- c) psicológico (divulgar rumores desagradables, manipular las relaciones sociales, implicarse en actos de exclusión social, extorsión o intimidación).

---

<sup>14</sup> <https://docs.com/usulca/2870/reglamento-de-la-ley-n-29719-que-promueve-la> consultado el 28 de octubre de 2017.

El bullying también puede estar relacionado con varias formas de persecución, aislamiento social y/o intimidación incluyendo actos hostiles contra las minorías raciales y étnicas y jóvenes gays y lesbianas. Sin embargo, una pelea o una agresión entre niños y adolescentes de aproximadamente la misma fuerza real o percibida no se considera bullying. La intención deliberadamente dañina, la repetición a lo largo de un período de tiempo, y la dificultad de las víctimas para defenderse, son los aspectos comunes que caracterizan un episodio de bullying.

La Constitución Política del Perú protege a la familia como instituto natural y fundamental de la sociedad<sup>15</sup>. Por su parte, el Tribunal Constitucional reconoce a la familia como protagonista principal del proceso educativo de los alumnos, tal como se transcribe a continuación: *“el proceso educativo no se restringe a la mera acción de los centros educativos, sino que incluye protagónica y asistemáticamente al entorno familiar”*<sup>16</sup>.

De lo mencionado el bullying, es todo tipo de violencia reiterada e intencional, que se da bajo una situación de abuso de poder, en la que la víctima no es capaz de defenderse.

“La data revela que hay mucha violencia de parte de directores y profesores hacia los estudiantes (40% de los casos); entre los mismos alumnos son el otro 60%. Eso es preocupante”, señala Rosa Vallejos, comisionada de la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia de la Defensoría del Pueblo.<sup>17</sup>

### **2.3 Definición de hostilización**

De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española, el verbo “hostilizar”, en su segunda acepción, significa “tacar, agredir, molestar a alguien con insistencia”.<sup>18</sup> Por lo

---

<sup>15</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 4º.- 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.

<sup>16</sup> Cfr. EXP. N° 4232-2004-AA/TC del 3 de marzo de 2005.

<sup>17</sup> <https://publimetro.pe/actualidad/noticia-bullying-se-cumple-ley-enfrentar-este-abuso-47739?ref=ecr> consultado el 23 de octubre de 2017

<sup>18</sup> REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (RAE)  
<http://dle.rae.es/?id=KiEuisY> Consulta: 17 de Abril 2017

tanto hostilizar, en este sentido, consiste en agredir y/ o molestar a alguien, en la web con insistencia.

Si nos referimos al hostigamiento, es aquella conducta que consiste en acciones que manifiestan desprecio, falta de respeto y desconsideración por la dignidad del niño. El odio, la ridiculización, la burla, el menosprecio, la crueldad, la manifestación gestual del desprecio y la imitación grotesca, son los indicadores de hostigamiento.

En relación con este tema, es conveniente recordar que, por ejemplo, en el Derecho Laboral, las mujeres enfrentan situaciones de hostilización en sus relaciones laborales. La situación en el Perú de las mujeres no es una tarea fácil; siguen enfrentando diversos tipos de problemas que perjudican su inserción o su permanencia en el mercado laboral.

La hostilización en el trabajo es una forma más de afectar a la mujer y a la madre trabajadora, generando condiciones que están destinadas a hacerla sentir que su presencia en el mercado laboral no sólo no es deseada, sino que incluso no es adecuada.

Para Landa Arroyo el problema del acoso u hostigamiento sexual en el ámbito laboral no es una novedad en nuestro país, pues nuestra legislación la ha recogido en la Ley 27492, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual<sup>19</sup>, precisa que tanto el sujeto hostigador cuanto el hostigado pueden ser hombres o mujeres.<sup>20</sup>

Cabe precisar que el acoso u hostigamiento sexual supone “toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de la organización y dirección de una empresa o en relación, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante”<sup>21</sup>.

---

<sup>19</sup> Publicada el 27 de febrero de 2003 en el Diario Oficial “El Peruano”

<sup>20</sup> LANDA ARROYO, Cesar.

<sup>21</sup> El derecho del trabajo en el Perú y su proceso de Constitucionalización: análisis especial del caso de la mujer y la madre trabajadora”. En: THÉMIS-Revista de Derecho 65, 2014, pp.239.

<sup>21</sup> COMISIÓN INTERAMERICANA DE MUJERES DE LA ORGANIZACIÓN DE ESTADOS AMERICANOS.

De manera que, como tal, el acoso u hostigamiento sexual tiene un carácter pluri-ofensivo de los derechos fundamentales, tales como “el derecho a la no discriminación por razón de sexo, el derecho a la intimidad, el derecho a la dignidad, el derecho a la libertad sexual y también el derecho a la salud”<sup>22</sup>

La Convención Americana sobre Derechos Humanos, establece en su artículo 5° el respeto hacia la integridad física, psíquica y moral. El acoso y el hostigamiento sexual en el trabajo, deben entenderse como una forma de violencia de género y como una problemática que se ha agudizado con el correr del tiempo. La negación o minimización sobre la existencia de este infausto fenómeno, no significa que el mismo no ocurra. El acoso como el hostigamiento sexual en el trabajo provocan múltiples consecuencias, de índole diversa: deteriora las condiciones laborales de las trabajadoras, afecta las perspectivas de empleo, las posibilidades de formación, ascenso o permanencia en el trabajo, además de las implicaciones psicológicas y físicas para la víctima.<sup>23</sup>

Por lo tanto, a raíz del creciente desarrollo del comercio electrónico, y que se vienen suscitando diversas conductas reprochables en la red, como el ciberbullying, ciberacoso, grooming y sexting, conceptos que son nuevos para muchas personas hoy en día. Los adelantos tecnológicos no deberían de transgredir el honor ni la intimidad personal ni familiar; tampoco el control sobre los datos personales, a continuaciones mencionaremos algunos casos a modo de ejemplo sobre este tema.

En España, se suscitó la siguiente noticia “Facebook pone coto a la circulación del “porno vengativo” entre usuarios”<sup>24</sup>, y “Facebook luchara contra el porno vengativo y las noticias falsas”.<sup>25</sup> Noticias y casos que no son ajenos a nuestra realidad, Facebook es una de las redes

---

“Breve Informativo 4: Acoso u hostigamiento sexual laboral”. 2012. p. 3.

<sup>22</sup> *Ibíd.*

<sup>23</sup> <http://gaceta.diputados.gob.mx/PDF/63/2016/abr/20160419-VI.pdf>

<sup>24</sup> <http://www.elmundo.es/sociedad/2017/04/06/58e51fc6e2704e61138b466e.html> consultado el 17 abril 2017

<sup>25</sup> <http://www.20minutos.es/noticia/3005679/0/facebook-porno-venganza-tecnologia/> consultado el 17 abril 2017

sociales más populares y es utilizada tanto por jóvenes como por adultos; pero a su vez es una de las plataformas que utilizan los delincuentes, a modo de una posible solución sobre el tema, Facebook tomo las medidas necesarias y comunico que se verán deshabilitadas las cuentas de aquellos usuarios que incurran en este tipo de prácticas. Esta medida busca combatir esta práctica de moda en internet; que consiste en difundir fotos o vídeos de contenido íntimo sin que el involucrado en el contenido haya dado su consentimiento para su circulación.

Es el llamado “porno vengativo”, en el que se valen de imágenes y videos pornográficos de las víctimas que difunden por la red para lograr sus objetivos. En España se configura como un delito, tienen leyes severas para evitar la circulación de contenido íntimo en la red sin la debida autorización de sus protagonistas.

#### **2.4 Casos**

##### **Resolución 4028-2014/SPC-INDECOPI**

*“En caso un centro educativo verifique una situación de acoso entre estudiantes o bullying (tipo de violencia que se caracteriza por conductas intencionales de hostigamiento, falta de respecto y maltrato verbal o físico que recibe un estudiante en forma reiterada por parte de uno o varios estudiantes), **se encuentra obligado a adoptar de manera inmediata** las medidas necesarias para detenerlo, conforme al Reglamento de la Ley 29719. Dicho dispositivo lo obliga **a lo siguiente: (i) registrar el acto** de violencia y acoso entre estudiantes en el Libro de Registro de Incidencias y en los anecdotarios de clase; **(ii) adoptar medidas de corrección** en coordinación con el director del centro educativo; **(iii) seguimiento de los estudiantes** involucrados en los actos de acoso; y, **(iv) comunicación oportuna** de los hechos **a los padres de familia.**”*

En atención a ello, la Sala sancionó a un centro educativo debido a que no implementó las medidas para cesar los actos de acoso y violencia perpetrados en agravio del menor hijo de una consumidora, así como tampoco se comunicó oportunamente de dichos hechos a la denunciante.

Para Dimitri Senmanche, presidente de la Red contra la Pornografía Infantil y Delitos Cibernéticos, las redes sociales como Facebook deben regular este tipo de maltrato entre adolescentes, pues el acoso debe ser reportado y denunciado. "No hay ninguna ley contra el Cyberbullying, ni pena puntual. Hay que tener en cuenta que los victimarios, al igual que las víctimas, son menores de edad y son inimputables. Pero según las políticas que tiene Facebook, existe la posibilidad de reportar perfiles y páginas que de alguna manera generen violencia, odio, insultos, o de índole sexual", señala el experto.<sup>26</sup>

### **Resolución N° 782-2014/SPC-INDECOPI de fecha 10 de marzo de 2014**

En esta Resolución se sanciona a una institución educativa con 5 UIT por haber infringido el DEBER DE IDONEIDAD; considerando el INDECOPI que el centro educativo no adoptó medidas concretas para corregir los diversos actos de acoso y hostigamiento que venía sufriendo una de sus alumnas por parte de sus compañeras de clases.

El artículo 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe<sup>27</sup>. Por su parte, el artículo 19° del Código señala que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>28</sup>. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

---

<sup>26</sup> <http://larepublica.pe/sociedad/636774-el-temible-ciberbullying-otro-tipo-de-acoso-en-linea>  
Consultado el 21 de octubre de 2017

<sup>27</sup> 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. (...)

<sup>28</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°. - Obligación de los proveedores.- El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

## **2.5 Obligaciones de las Instituciones Educativas frente a sus alumnos**

De la lectura de la Ley N° 29719, Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas y su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 010-2012-ED, se desprende que las instituciones educativas tienen las siguientes obligaciones frente a su alumnado:

- Conforme al artículo 3° de la ley acotada, las instituciones educativas deberán contar con un profesional en psicología, encargado de la prevención y el tratamiento de los casos de acoso y de violencia entre los alumnos<sup>29</sup>.
- El artículo 4° de la Ley N° 29719, establece que el CONEI de cada institución educativa, realiza las acciones necesarias para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento y la intimidación entre escolares en cualquiera de sus manifestaciones; acuerda las sanciones que correspondan y elabora un plan de sana convivencia y disciplina escolar, siguiendo las indicaciones emanadas del Ministerio de Educación.
- De acuerdo al artículo 6° de la mencionada ley, los docentes y los miembros del personal auxiliar de la institución educativa tienen la obligación de detectar, atender y denunciar ante el CONEI, los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento, discriminación, difamación y cualquier otra manifestación que constituya acoso entre los estudiantes (incluyendo aquellos que se cometan por medios telefónicos, electrónicos o informáticos y sobre los que hayan sido testigos o hayan sido informados).
- A la luz del artículo 7° de la Ley N° 29719, el director de la institución educativa debe informar a los padres o apoderados del estudiante o estudiantes que son víctimas de

---

<sup>29</sup> De acuerdo al artículo 19° del Reglamento de la Ley N° 29719, este profesional tiene entre sus funciones: i) Sensibilizar a los integrantes de la comunidad educativa sobre la importancia de la Convivencia Democrática, ii) participar en el proceso de incorporación de la Convivencia Democrática, iii) contribuir en la elaboración, implementación, ejecución y evaluación del Plan de Convivencia Democrática, iv) Participar en la implementación de los programas y proyectos que el Ministerio de Educación promueva para fortalecer la Convivencia Democrática en las instituciones educativas; v) Promover y participar en redes de interaprendizaje e intercambio profesional y laboral y vi) Presentar el informe de sus acciones profesionales a la instancia superior correspondiente y contribuir a la elaboración del informe de implementación y ejecución del Plan de Convivencia Democrática de la Institución Educativa.

violencia o acoso en cualquiera de sus modalidades, así como a los padres o apoderados del agresor o agresores.

- Asimismo, de acuerdo a lo señalado en el artículo 6° del Reglamento de la Ley N° 29719, aprobado por el Decreto Supremo N° 010-2012-ED, se colige que el Ministerio de Educación, a través de las instituciones educativas, promoverá el trato respetuoso y el dialogo intercultural entre los integrantes de la comunidad educativa, favorecerá la participación democráticas, así como la identidad y el sentido de pertenencia institucional y local entre los integrantes de la comunidad educativa e institucionalizará acciones y prácticas de estímulo y reconocimiento a los integrantes de la comunidad educativa para el fortalecimiento de la Convivencia Democrática<sup>30</sup>.

En consecuencia, tenemos que las instituciones educativas cumplen un rol de garante ante su alumnado, por lo que el CONEI, psicólogos, director(a), docentes y auxiliares, entre otros son los llamados a promover políticas acordes con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación.

Asimismo, la institución educativa se encuentra obligada a detectar, atender y denunciar los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento, discriminación, difamación y cualquier otra manifestación ya sea que se cometan de forma directa o mediante la utilización de medios telefónicos, electrónicos o informáticos y sobre los que hayan sido testigos o se haya hecho la denuncia respectiva, a fin de llegar a la verdad material y sancionar a los involucrados de cara a desalentar el bullying y el Cyberbullying.

---

<sup>30</sup> Conforme al artículo 5° del Reglamento de la Ley N° 29719, aprobada por el Decreto Supremo N° 010-2012-ED, la Convivencia Democrática tiene como finalidad propiciar procesos de democratización en las relaciones entre los integrantes de la comunidad educativa, como fundamento de una cultura de paz y equidad entre las personas, contribuyendo de este modo a la prevención del acoso y otras formas de violencia entre los estudiantes.

## CAPITULO III

### **3.1 Convivencia en un contexto de aprendizaje con Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) y redes sociales**

Es evidente que la sociedad se encuentra inmersa en una época de cambios, modificaciones e inquietudes, donde los avances científicos y tecnológicos tienen un papel fundamental. Se trata de una revolución tecnológica de la que es partícipe la humanidad a día de hoy, a causa de los distintos adelantos significativos que se han ido produciendo con las nuevas TIC.<sup>31</sup>

El desarrollo de las mismas ha facilitado que la interacción entre las personas sea cada vez más rápida y sobre todo más efectiva. Estas tecnologías han cambiado los modos de interactuar con el grupo de iguales en la escuela, abriéndose nuevos mundos con acceso ilimitado a una infinidad de contenidos, algunos de ellos bastante inadecuados.

Por lo tanto, no todo son aspectos positivos los que se les atribuyen a estos nuevos medios tecnológicos, sino que, desafortunadamente, el hecho de que muchos de los jóvenes sean los más informados de la historia sin que se pueda regular el acceso a esta información, supone un gran problema para la educación de los adolescentes.

En definitiva, esta problemática no deja exenta a la escuela, siendo esta un total reflejo de lo que ocurre a día de hoy en la sociedad. En los últimos años, se ha producido un gran incremento de problemas de convivencia en los centros escolares, donde los principales protagonistas son los niños/as o adolescentes que llevan a cabo un sistema de relaciones sociales poco saludable. Surge un nuevo modo de acoso escolar manifestado por medio del uso de las TIC<sup>32</sup>, que viene a conocerse como el nombre de “Ciberbullying”.

La convivencia escolar, como objeto de estudio, es un fenómeno complicado ya que son múltiples los factores, agentes y situaciones involucradas, en ese sentido considerando que

---

<sup>31</sup> <http://www.unesco.org/new/es/unesco/themes/icts/> consultado el 28 de octubre de 2017

<sup>32</sup> <http://www.unesco.org/new/es/unesco/themes/icts/> consultado el 28 de octubre de 2017

la convivencia es un elemento de vital importancia para el desarrollo de una adecuada educación, en el informe de la UNESCO por parte de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI, con el título de “La educación encierra un tesoro” , es considerada esta como uno de los pilares básicos para el desarrollo de la misma. De este modo, se concibe que “aprender a vivir juntos” y “aprender a aprender” es lo que conlleva a la identificación de la escuela como un espacio seguro y agradable para el desarrollo de una buena convivencia escolar.

### **3.2 Concepto Cyberbullyng**

En relación con este tema es conveniente señalar que para el autor Córdoba Galarza sobre el tema de Cyberbullying lo define de la siguiente forma: *“la expresión en ingles Cyberbullying se define cuando un niño, adolescente o preadolescente es atormentado, acosado, humillado y avergonzado por otra persona desde el ciberespacio, a través de medios telemáticos como las computadoras conectadas a esa gran red de conexión telemática, mediante medios interactivos, tecnologías digitales y teléfonos móviles. En la terminología encontramos diferentes denominaciones como acoso virtual, acoso mediático, ciber intimidación, etc. Todas ellas con diferentes matices que hacen referencia a unas prácticas conocidas más ampliamente por el nombre de Cyberbullying.”*<sup>33</sup>

Del mismo modo, el autor menciona que el Cyberbullying tiene el propósito de reforzar la agresión y humillación, los efectos son realmente devastadores puesto que a través de las redes de conexión hay una mayor difusión con una cobertura en el nivel mundial y los alcances del ciberespacio a través de la gran red de internet son ilimitados tanto en tiempo como en espacio.

Debido a ellos utilizar las redes sociales digitales no es un juego; Córdoba Galarza se refiere como un arma de doble filo, sería como manipular un arma, si no se hace con la debida

---

<sup>33</sup> CORDOBA GALARZA, Alberto.  
2014. “Ciberespacio amenazado: Necesidad de leyes de protección a la privacidad”. Bogotá. Universidad de la Salle. Pp. 110

responsabilidad y cuidado, si no se conocen las conductas prohibidas por el derecho, podrían incluso incurrirse en un acto delictivo. Ese sería el lado oscuro de las redes sociales.<sup>34</sup>

Ahora bien, en relación al tema del presente trabajo académico, respecto al problema de la violencia escolar y el *bullying* es ya un fenómeno conocido por la sociedad y un viejo tópico investigador. Pero las vías por la que se produce el *bullying* han evolucionado en el tiempo y han surgido nuevas formas de intimidación, acoso y malos tratos. Una de estas formas es conocida como *Ciberbullying*, concepto ya descrito precedentemente por el autor Cordoba Galarza.

Ciberbullying es el bullying en el ambiente virtual, donde el autor utiliza las herramientas de la tecnología de la información y la comunicación, en especial del internet y el celular, para maltratar a los compañeros. De acuerdo con el sitio de internet Public Safety Canada , el Ciberbullying consiste en el uso de nuevas tecnologías de la información y la comunicación para “amenazar físicamente, asediar verbalmente o excluir socialmente a un individuo o un grupo”.<sup>35</sup>

A raíz de estas definiciones sobre Ciberbullying podemos indicar que este tipo de conducta ocurre cuando uno o varios estudiantes intimidan, asedian, amenazan, calumnian, difaman, persiguen a uno u otros, intencional y repetidamente, sin motivos aparentes, por medio de cualquier vía tecnológica. Información confidencial o falsa, rumores maliciosos, fotografías con montajes y videos con contenido sexual o violento son divulgados. Mensajes amenazadores y humillantes son publicados. Son creadas comunidades que incentivan al odio, el racismo, la homofobia, para hablar mal de los compañeros. Perfiles falsos, invasión de la privacidad, publicación de mensajes con calumnias en las redes de relacionamiento social entre otras acciones, que se multiplican como la velocidad del mundo virtual. Creyendo en la falsa sensación de anonimato e impunidad las acciones tienden a agravarse, resultando en riesgos y perjuicios para los participantes, en especial las víctimas.

---

<sup>34</sup> CORDOBA GALARZA, Alberto. 2014. Ciberespacio amenazado: necesidad de leyes de protección a la privacidad. Bogotá. Universidad de la Salle. PP. 34.

<sup>35</sup> Public Safety Canada (2008). First steps to stop bullying and harassment: adults helping youth aged 12 to 17. [https://www.publicsafety.gc.ca/srvr/404.aspx?aspxerrorpath=/res/cp/bully\\_12217.aspx](https://www.publicsafety.gc.ca/srvr/404.aspx?aspxerrorpath=/res/cp/bully_12217.aspx)

Todo lo mencionado nos lleva a la siguiente interrogante ¿qué diferencia el Ciberbullying del bullying tradicional?, en general la diferencia es que el bullying ocurre en el mundo real, mientras que el Ciberbullying ocurre en el mundo virtual, donde prácticamente no existen reglas de convivencia y posibilidad de identificación.<sup>36</sup> Por ejemplo cuando un niño es maltratado en la escuela, generalmente podemos identificar al autor, se puede describir su apariencia y evitar su presencia, sin embargo en el ambiente virtual eso es casi imposible, lo que genera una gran tensión, estrés e impotencia, que puede comprometer las relaciones sociales, ya que todos los compañeros pasan a ser sospechosos en este tipo de ejemplo.

Ante este tipo de situación sería ideal que los términos y condiciones en redes sociales sean efectivos para evitar la hostilización en la web porque no cuentan con un sistema de filtros, alertas suficientes para evitar este tipo de conductas. Del mismo modo se debería de obligar a los prestadores de servicios de Internet a introducir software de bloqueos y filtros a páginas que contengan estas conductas, para que esta no se propague.

Por otro lado, se debe mencionar cuales son los criterios para identificar el Ciberbullying, para identificarlo, independientemente si ocurren en un espacio escolar o virtual; el autor del bullying actúa intencionalmente, con el objetivo de perjudicar al otro, o de comprometer su imagen y reputación delante de los compañeros de la escuela. En el Ciberbullying tales objetivos son alcanzados a escala global, lo que hace que muchas víctimas y sus familias tengan que recurrir a la justicia para buscar la identificación del autor y la reparación del daño causado.<sup>37</sup> El autor no se satisface con exponer al o los compañeros en el ambiente escolar, es necesario ir más allá. Para eso, se vale de la divulgación de sobrenombres vergonzosos, de montajes fotográficos, de comentarios discriminatorios, prejuiciosos. Sexistas, de encuestas para recopilar opiniones de otros con el fin de desmoralizar más aun a la víctima. Las acciones son humillantes, amenazadoras, perversas y tienden a agravarse, ya

---

<sup>36</sup> FANTE, C. Cómo entender y detener el bullying y cyberbullying en la escuela: 112 preguntas y respuestas clave para profesores y padres. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio, 2012., 2012. Pag. 50

<sup>37</sup> FANTE, C. Cómo entender y detener el bullying y cyberbullying en la escuela: 112 preguntas y respuestas clave para profesores y padres. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio, 2012 pág. 51.

que la víctima no consigue defenderse de quien lo ataca ni de los ataques, que día y noche vuelven su vida un infierno.

En el caso del Ciberbullying este sería aún más peligroso que el bullying, debido al alcance e impacto, por ejemplo un video publicado en YouTube, de una fotografía o de un mensaje publicado en un blog son inmensos

### **3.3 Tipos de ciberbullying**

Gracias al desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, nos encontramos con diversas vías a la hora de llevar a cabo la ejecución del acoso escolar a través de la red. Según el autor Belsey<sup>38</sup>, este nos dice que nos encontramos ante los siguientes tipos de ciberacoso: ofensas a través del correo electrónico, ofensas a través de los teléfonos móviles (mediante mensajes de texto o multimedia) y en último lugar, la difamación en la red. Añadir también que el autor Fante<sup>39</sup> nos aporta como nuevas vías de llevar a cabo la violencia escolar entre jóvenes en la actualidad las redes sociales, los blogs-webs y algunos sistemas de mensajería instantánea. Resalta el gran uso que hacen los adolescentes de programas para el retoque de fotografías con el fin de ridiculizar a las víctimas.

Debido a esto, nos disponemos a entrar más en detalle de en qué consisten cada una de estas nuevas vías de nuevo acoso escolar. Partiendo de esta idea, a la hora de establecer una tipología del ciberbullying nos centraremos en dos criterios:

Por un lado, partiremos de cuáles son los medios que se utilizan para el desarrollo de estas conductas, es decir, si se llevan a cabo a través de Internet, teléfonos móviles, fotografías, etc. Es aquí donde tiene cabida el sistema que plantean Smith, Mahdavi, Carvalho y Tippet<sup>40</sup>, dando lugar a la distinción de siete categorías:

---

<sup>38</sup> <http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/2297/Trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<sup>39</sup> Fante, C. (2005). *Fenómeno Bullying. Como prevenir a violência nas escolas e educar para la paz*. Brasil: Verus.

<sup>40</sup> Smith, P.K., Mahdavi, J., Carvalho, C. y Tippet, N. (2006). *An investigation into cyberbullying, its forms, awareness and impact, and the relationship between age and gender in cyberbullying*. Research Brief No. London: DfES.

Mensajes de texto a través del móvil.

- Envío de e-mails ofensivos y amenazantes.
- Llamadas ofensivas a través de teléfonos.
- Insultos, burlas, etc. a través de los chats.
- Mensajes instantáneos con la intencionalidad de ofender, desagradar e intimidar.
- Envío de fotos o vídeos comprometedores que serán difundidos a través del propio móvil o Internet.
- Páginas web.

Por otro lado, otros autores se centran en el tipo de acción que se lleva a cabo independientemente del medio que se utilice para ejercerla. En función de este principio se pueden distinguir siete tipos de ciberbullying según Willard (2007)<sup>41</sup>:

- Provocación innecesaria. Consiste en peleas, discusiones o polémicas provocadas por vía online que se producen mediante un lenguaje ofensivo y dañino.
- Hostigamiento. Consiste en el envío constante de mensajes que incluyen insultos o amenazas.
- Denigración. Ofender o calumniar a alguien publicando rumores, mentiras, etc. con la intencionalidad de dañar las relaciones sociales o su propia imagen ante los demás.
- Suplantación de la personalidad. Hacerse pasar por otra persona (claves, nicks...) con la intencionalidad de generar conflictos entre otros o dañar la reputación de alguien.
- Violación de la intimidad o juego sucio. Es la divulgación de secretos, alguna información comprometedoras e incluso, alguna imagen de modo online.
- Exclusión. Es el rechazo de alguien en un grupo online (chats, foros temáticos, etc.).
- Ciberacoso. Consiste en mandar mensajes amenazantes e intimidadores de un modo repetitivo.

---

<sup>41</sup> Willard, N. (2007). Cyberbullying and cyberthreats. Responding to the challenge of online social, aggression, threats and distress. Malloy: United States of America

### 3.4 Bullying, Cyberbullying y Responsabilidad de los Centros Educativos

Hasta la década de los 90's del siglo pasado, el bullying en las instituciones educativas se podría decir que terminaba al concluir las clases durante cada día de escuela; no obstante, con la proliferación de las redes sociales en las que abusadores y abusados se encuentran interconectados, el bullying durante el horario de clases se convierte en Cyberbullying al término de ellas, por lo que –actualmente- estamos ante un círculo vicioso que nació en virtud del espacio compartido por abusadores y abusados en la institución educativa, salvo casos aislados en los que los abusadores y abusados compartan espacios similares fuera del centro educativo, por ejemplo sean parte del mismo vecindario.

Esta situación que tiene una connotación sociológica y con un trasfondo de salud pública, tiene un impacto legal que en nuestro ordenamiento jurídico no ha sido medido adecuadamente, toda vez que la Ley N° 29719 y su Reglamento omiten abordarlo y es la delimitación de responsabilidad de las instituciones educativas ante situaciones de bullying y/o Ciberbullying entre sus alumnos. En caso que este tipo de hechos se produzca, nos vienen a la mente las siguientes interrogantes: ¿bajo qué circunstancias se producen? ¿Hasta dónde alcanza la responsabilidad? ¿Es responsable el centro o también lo son el director, los profesores y auxiliares?

Al respecto, es interesante observar que España ha señalado en el párrafo 5 del artículo 1903° de su Código Civil que: *“Las personas o entidades que sean titulares de un Centro docente de enseñanza no superior responderán por los daños y perjuicios que causen sus alumnos menores de edad durante los períodos de tiempo en que los mismos se hallen bajo el control o vigilancia del profesorado del Centro, desarrollando actividades escolares o extraescolares y complementarias”*. Asimismo, el segundo párrafo del artículo 1904° de dicho cuerpo legal establece: *“Cuando se trate de Centros docentes de enseñanza no superior, sus titulares podrán exigir de los profesores las cantidades satisfechas, si hubiesen incurrido en dolo o culpa grave en el ejercicio de sus funciones que fuesen causa del daño”*.

En este orden de ideas, tenemos que para el país ibérico el centro escolar siempre será responsable cuando, dentro de sus instalaciones, se produzcan casos de agresión, acoso o bullying, y ello es debido a que la responsabilidad de la institución educativa por los actos cometidos por sus alumnos (menores de edad en su mayoría), se encuentra regulada en el Código Civil. Por tanto, estas instituciones deberán hacer frente a las indemnizaciones solicitadas, siempre y cuando no hayan actuado con la diligencia debida, es decir, siempre que no hayan puesto los medios que se les exige para impedir esta conducta, encontrándose los centros educativos ante la culpa aquiliana o extracontractual.

Ahora bien, las instituciones educativas en dicho país, también serán responsables ante las conductas de bullying y Cyberbullying que se produzcan fuera de la institución educativa pero que se realicen en horario escolar, es decir, durante los periodos de tiempo en que los alumnos se hallen bajo el control o vigilancia del profesorado del centro educativo, desarrollando actividades escolares, extraescolares o complementarias. Por tanto, en estos casos, el centro educativo será responsable civilmente y deberá indemnizar a la víctima, siempre y cuando no haya actuado con la diligencia debida.

De otra parte, en cuanto a la responsabilidad civil de los profesores del centro escolar, ésta se dará siempre y cuando se cumplan determinadas condiciones, siendo el propio centro escolar el que, tras haber indemnizado a la víctima, podrá actuar contra sus empleados.

Sin embargo, en el caso peruano, si bien el tema no ha sido lo suficientemente abordado, toda vez que nuestro código civil no hace la diferencia de responsabilidad tan clara y práctica como la hace el código civil español, consideramos que existen diversas herramientas jurídicas que podrían llevar a los padres de una víctima de bullying y Cyberbullying a actuar en contra de una institución educativa mediante un procedimiento ante el INDECOPI por violaciones al Código de Protección al Consumidor y con una resolución favorable en la instancia administrativa utilizarla como medio probatorio ante el juzgado civil para pretender una indemnización por responsabilidad extracontractual por daño moral, al niño víctima de acoso en cualquiera de sus manifestaciones, conforme al artículo 1984° del Código Civil peruano.

El tema no es tan difícil como aparenta, pues bastaría con demostrar que el centro educativo como proveedor de un servicio no ha brindado información idónea a los padres del niño o incumple sus funciones de garante de la seguridad del alumnado bajo su cargo, incumple con las obligaciones que tiene bajo su cuidado a la luz de la Ley N° 29719 y su Reglamento y como consecuencia de ello existe un menor que es acosado constantemente y el Colegio no actuó con la mínima diligencia exigida, con dichos medios probatorios se realiza la denuncia respectiva ante el INDECOPI y si dicha entidad emite un acto administrativo sancionando al centro educativo pues se demuestra que efectivamente existieron actos de acoso en donde existe por lo menos un afectado, lo cual servirá como un medio probatorio ante el Juzgado Civil correspondiente a efectos de demostrar la responsabilidad extracontractual del centro educativo, por supuesto que se deben acompañar las pericias psicológicas necesarias que demuestren el daño moral que se le ha ocasionado al menor.

De otro lado, consideramos que la responsabilidad del centro educativo en temas de bullying y Cyberbullying alcanza mientras el alumnado se encuentre en la esfera de protección que brinda el centro educativo y su personal dentro del horario de clases ordinario o extraordinario, porque el centro educativo tiene un deber de cuidado sobre sus alumnos. Sin embargo, una vez excedida esa esfera de protección, es responsabilidad de los padres o tutores del menor velar por su cuidado ejerciendo los mecanismos de defensa adecuados ante posibles actos de acoso como los mencionados que se dan fuera del horario ordinario o extraordinario de clases.

Finalmente, dependiendo del vínculo contractual que une al director, los profesores, auxiliares y otros con el centro educativo, éste podrá actuar por la vía contractual o extracontractual, contra ellos por el monto indemnizatorio que haya tenido que desembolsar la institución, cuando se demuestre que su personal no ha actuado de forma diligente.

## CONCLUSIONES

La violencia y el acoso escolar, reflejados en el bullying y Ciberbullying son problemas que afectan los espacios educativos, atentando contra la convivencia escolar y las buenas prácticas educativas. La agresión entre escolares ha adquirido nuevas formas a raíz de plataformas virtuales que ofrece internet y son adolescentes quienes hacen mayor uso de este recurso interactivo.

No basta con la promulgación de la Ley N° 29719 y su Reglamento para terminar con el problema del bullying y Ciberbullying y otras formas de acoso en los centros educativos, sino que se debe regular propiamente cual sería el impacto para las instituciones y trabajadores cuando no se actúa diligentemente ante este tipo de actos, toda vez que al momento estas normas solo brindan una buena declaración de intenciones que no tiene un impacto real en la sociedad, debiéndose tomar ejemplos del derecho comparado.

El deber de cuidado de las instituciones educativas, incluyendo al director, profesorado y auxiliares, respecto a sus alumnos, se desarrolla mientras los mismos se encuentren bajo el control o vigilancia de los docentes del centro ya sea en horario ordinario o extraordinario desarrollando actividades escolares. Asimismo, los titulares del centro educativo podrán actuar contra su personal que resulte responsable, por el monto indemnizatorio que la institución haya tenido que desembolsar cuando se demuestre que dicho personal no actuó conforme al deber de cuidado, siendo las vías idóneas las demandas de indemnización por daño moral vía extracontractual cuando se quiera actuar contra la institución educativa y responsabilidad contractual o extracontractual cuando corresponda, para los casos en que la institución quiera actuar contra alguno de sus trabajadores que no cumplió con el deber de cuidado, es decir actuó negligentemente ante el caso de bullying o Ciberbullying, siempre y cuando la institución haya abonado el monto indemnizatorio.

## **BIBLIOGRAFIA**

BULLARD, Alfredo.

2006. “La fábula de los tres chanchitos. La seguridad en internet y los nuevos paradigmas contractuales”. En BULLARD, Alfredo. Derecho y Economía. Lima, Palestra Editores.

CORDOBA GALARZA, Alberto.

2014. Ciberespacio amenazado: necesidad de leyes de protección a la privacidad. Bogotá. Universidad de la Salle.

LOPEZ- TARRUELLA MARTINEZ, Aurelio.

2016 Capítulo 8, Protección del consumidor en el entorno digital. En A. Lopez-Tarruella / C. García Mirete, Derecho TIC, Tirant lo Blanch, Valencia.

MARAVI CONTRERAS, Alfredo.

2013 “Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú”. En Revista de Actualidad Mercantil N° II.

MARQUEZ BUITRAGO, FELIPE.

“Aplicación de la ley estatutaria 1581 de 2012 a la red social Facebook en Colombia”. Universidad de los Andes Facultad de Derecho. En Revista de Derecho Comunicaciones y Nuevas Tecnologías. No. 15 enero - junio de 2016. e-issn 1909-7786

OVILLA BUENO, Roció.

“La protección del consumidor en el ámbito del Comercio Electrónico”. En Revista Derecho & Sociedad 18.

PICOTTI, Lorenzo

2013 “Los derechos fundamentales en el uso y abuso de las redes sociales en Italia: aspectos penales”. (II). En: IDP Revista de Internet, Derecho y Política. N° 17. Octubre

RODRÍGUEZ GARCÍA, Gustavo.

2013 El consumidor en su isla: una visión alternativa del sistema de protección al consumidor. Lima: Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico. Portal de revistas UPC.

VELÁZQUEZ SOLTERO, Martha Daniela.

Sexting: La sexualidad responsable también debe ejercerse en las redes sociales. XXIX CONGRESO LATINOAMERICANO DE SOCIOLOGÍA 29 de septiembre al 4 de octubre de 2013 Santiago de Chile. Mesa de investigación: (1) Ciencia, tecnología e innovación.

#### PAGINAS WEB

EL MUNDO

Consultado el 17 abril 2017.

<http://www.elmundo.es/sociedad/2017/04/06/58e51fc6e2704e61138b466e.html>

20 MINUTOS

Consultado el 17 abril 2017.

<http://www.20minutos.es/noticia/3005679/0/facebook-porno-venganza-tecnologia/>

MULTIPLICALIA

Consultado el 8 de mayo 2017.

<https://www.multiplicalia.com/redes-sociales-mas-usadas-2017/>

RPP

Consultado el 8 de mayo 2017

<http://rpp.pe/economia/negocios/las-nuevas-plataformas-digitales-y-la-innovacion-empresarial-noticia-955514>

