

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



INFORME JURÍDICO SOBRE LA
RESOLUCIÓN N°2756-2023/SPC-INDECOPI

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

Sol Yahaira Quiliche Duran

ASESOR:
Carlos Rafael Velarde Aliaga

Lima, 2024

Informe de Similitud

Yo, VELARDE ALIAGA, CARLOS RAFAEL, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "INFORME JURÍDICO SOBRE LA RESOLUCIÓN N°2756-2023/SPC-INDECOPÍ", del autor(a) QUILICHE DURAN, SOL YAHAIRA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 28%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 05/07/2024.

- 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, 11 de julio del 2024

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

RESUMEN

En la presente investigación se realiza un análisis sobre el deber de idoneidad de la Asociación Promotora Educacional JLN Hope del Perú, representante del Centro Educativo Privado Hiram Bingham, en base a la devolución de la cuota de ingreso a los señores Luna y Arce padres de la menor de iniciales C.M.L.A.

Para ello se utiliza lo mencionado por el Decreto Legislativo 1476, así como el Decreto de Urgencia 002-2020, cuyos algunos artículos, en razón a la cuota de ingreso, entran en vigor el 01 de marzo de 2021 junto con el Reglamento de la Ley 26549 “Ley de Centros Educativos Privados”. Teniendo en cuenta lo mencionado, se realiza un análisis tomando en consideración aspectos relevantes presentes en el caso en cuestión, lo cual nos permite evaluar el contrato firmado por las partes, así como el pronunciamiento del personal administrativo de la asociación.

Como resultado del análisis, se tiene que la Asociación que actúa como representante de la institución vulnera el deber de idoneidad, pero no necesariamente en base al servicio brindado, sino al negar injustificadamente la devolución de cuota de ingreso, a pesar de que la estudiante no continuaría con sus estudios. Dicha vulneración a tal principio también se encuentra justificado a la determinación de una cláusula abusiva presente en el contrato firmado por las partes, como también la comunicación enviada por el personal administrativo de la asociación que coloca a las partes denunciante en una situación de expectativa por la devolución.

Palabras clave

Educación, idoneidad, cláusula abusiva, garantías, contrato

ABSTRACT

In the present investigation, an analysis is carried out on the duty of suitability of the JLN Hope Educational Promotion Association of Peru, representative of the Hiram Bingham Private Educational Center, based on the return of the entrance fee to Messrs. Luna and Arce parents of the minor of initials C.M.L.A.

For this purpose, what is mentioned in Legislative Decree 1476 is used, as well as Emergency Decree 002-2020, whose some articles, due to the entry fee, come into force on March 1, 2021, along with the Regulations of the Law. 26549 "Private Educational Centers Law". Taking this into account, an analysis is carried out taking into consideration relevant aspects present in the case in question, which allows us to evaluate the contract signed by the parties, as well as the statement of the association's administrative staff.

As a result of the analysis, it is found that the Association that acts as a representative of the institution violates the duty of suitability, but not necessarily based on the service provided, but by unjustifiably denying the refund of the entrance fee, even though the student did not He would continue with his studies. Said violation of said principle is also justified by the determination of an abusive clause present in the contract signed by the parties, as well as the communication sent by the administrative staff of the association that places the complaining parties in a situation of expectation for the return.

Keywords

Education, suitability, abusive clause, guarantees, contract

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| PRINCIPALES DATOS DEL CASO | 4 |
| I. INTRODUCCIÓN | 5 |
| 1.1 Justificación de la elección de la resolución | 7 |
| 1.2 Justificación de la elección de la resolución | 8 |
| II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES | 11 |
| 2.1 Antecedentes | 11 |
| 2.2 Hechos relevantes del caso | 12 |
| III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS | 15 |
| 3.1 Problema principal | 15 |
| 3.2 Problemas secundarios..... | 15 |
| IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A | 16 |
| 4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios..... | 16 |
| 4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución | 18 |
| V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS | 18 |
| VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES | 31 |
| BIBLIOGRAFÍA | 33 |

PRINCIPALES DATOS DEL CASO

| | |
|--|--|
| N° EXPEDIENTE | 2756-2023/SPC-INDECOPI |
| ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO | Protección al Consumidor y Derecho Constitucional |
| IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES | Resolución N°2926-2022/CC2 |
| DEMANDANTE/DENUNCIANTE | Jorge Eduardo Luna Jeri María Cecilia Arce Silva |
| DEMANDADO/DENUNCIADO | Centro Educativo Privado Hiram Bingham Asociación Promotora Educacional JLN Hope del Perú |
| INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL | Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual |
| TERCEROS | - |
| OTROS | - |

I. INTRODUCCIÓN

Si tomamos como base lo mencionado por el artículo 13 de la Constitución Política del Perú de 1993, podemos mencionar que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. En adición a ello, debemos precisar lo que sostiene el Tribunal Constitucional del Perú, el cual en el Expediente N°04232-2004-AA/TC precisa que la educación se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país. Ante ello, también se debe tener en cuenta lo que señala nuestra carta magna, pues esta, en su artículo 65, menciona que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, de manera que garantiza el derecho a la información sobre bienes y servicios, como también por la salud y seguridad de toda la población.

De esta manera, podemos sostener que el derecho a la educación se encuentra regulado en la normativa peruana y que, si nos subsumimos en lo referente a la protección al consumidor, el Estado se encarga de velar, en este caso, porque sea respetado el servicio que se le pueda brindar a los consumidores en el sector educación.

Con lo mencionado, es necesario tener en cuenta la Ley 26549 “Ley de Centros Educativos Privados”, que tal cual lo menciona en su artículo 1, es la que se encarga de regular las actividades de los centros y programas educativos privados, excluyendo de su ámbito de aplicación las actividades de los Institutos, Escuelas Superiores y Universidades. En lo que versa al contenido de este informe, es importante mencionar lo referente a las cuotas de ingreso, para lo cual nos remitiremos a una nota publicada en el Diario El Peruano que precisa que los colegios privados solo tienen permitido cobrar la cuota de ingreso por única vez para estudiantes nuevos, la matrícula; al inicio del año escolar que no debe ser mayor al monto de la pensión, y la pensión que se cobra de manera mensual, pero que no puede exigirse dicho pago adelantado.

Ahora bien, con la revisión de la Ley antes detallada, podemos concluir que se establecía que los centros educativos podían solicitar el pago de cuotas de ingreso, matrícula y pensiones, de manera que, si solicitaban otro cobro, ello atentaba contra los intereses económico de los consumidores.

Con respecto a ello, podemos notar una problemática, pues las disposiciones previstas en los servicios que brindan las instituciones son un problema que ha venido afectando, principalmente, a los padres de familia de estudiantes que recurren a dichos servicios, pues si nos referimos a las cuotas de ingreso, se encontraba preestablecido que no cabría devolución de esta de manera obligatoria, por lo que quedaba a criterio de las instituciones la devolución de dicha cuota, aunque resultase perjudicial, pues se encontraba determinado y la Ley 26549 lo permitía. Sin embargo, INDECOPI resolvía dichas controversias analizando cada caso en particular donde podría establecer la devolución parcial de la cuota de ingreso en base al análisis de las cláusulas establecidas en el contrato que eran abusivas.

Con lo mencionado, podemos visualizar el panorama que se manejaba antes de la modificatoria de la normativa en cuestión, la cual cambia con el Decreto de Urgencia 002-2020; el cual se encarga de establecer medidas en contra de la informalidad en razón a la prestación de servicios en el sector educativo, así como también establecer medidas para el fortalecimiento de la educación dada por las instituciones privadas. Asimismo, se observa el cambio por el Decreto 005-2021-MINEDU; que aprueba el Reglamento de Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica, el cual obliga a los centros educativos privados a que efectúen la devolución de las cuotas de ingreso de manera proporcional al tiempo de permanencia del alumno realizando un cálculo con una fórmula establecida.

Por ello, el presente informe jurídico realizará un análisis a la Resolución N°2756-2023/SPC-INDECOPI, respecto a detallar cuáles son los argumentos que nos permitirán afirmar que corresponde la devolución de la cuota de ingreso, y de

qué forma el Centro Educativo en cuestión vulneró el deber de idoneidad al no realizar la devolución del dinero en el momento en que se llevaron a cabo los hechos del caso.

Ante ello, es necesario mencionar que no nos remitiremos a realizar un análisis con respecto a la existencia de alguna vulneración al Derecho a la Educación de la menor con iniciales C.M.L.A ante la negativa de devolución de cuota de ingreso, pues nos encontramos frente a un entorno privado que se rige por el derecho a la competencia, de manera que existen múltiples alternativas en el mercado para los padres de familia. Por ello, no es que se le prive de seguir sus estudios a la menor en cuestión, sino solo existe la negación a la entrega de un monto de dinero por concepto de cuota de ingreso, lo cual no es motivo suficiente para sostener que existe la negación de un derecho.

1.1 Justificación de la elección de la resolución

En principio, la elección de la Resolución N°2756-2023/SPC-INDECOPI versa por mi interés de conocer cómo se lleva a cabo la aplicación de la normativa en materia de protección al consumidor cuando se trata del sector educativo y cómo y cómo es que estos operan para tratar de salvaguardar a los consumidores, cuyos hijos, requieren y optan por sus servicios.

Asimismo, me incliné por la resolución precisada con anterioridad, porque observé que existe una disputa entre los denunciantes y el Centro Educativo para la devolución de un monto por concepto de cuota de ingreso que no son abarcados a cabalidad en la resolución en cuestión.

Por ello, considero que se trata de una resolución compleja, en base a que no se desarrollan con mayor precisión aspectos importantes tales como las cláusulas abusivas y la comunicación emitida por el personal del centro educativo que debieron tomarse en cuenta inicialmente para emitir una decisión final. Del mismo modo, estimo que se omiten factores relevantes en cuanto a fechas de las normativas dadas en el proceso cuando se llevaron a cabo los

hechos del caso, así como de pruebas que pueden ser tomadas en cuenta para determinar si es factible o no dar la razón a las partes denunciadas.

Con lo mencionado, contemplo que existe una serie de aspectos a analizar para poder determinar con mayores fundamentos y con mejor precisión una decisión final y no solo mencionar estos sin mayor desarrollo, pues no se logra un adecuado entendimiento a diferencia de lo que sí ocurre con el voto singular de Hernando Montoya Alberti.

1.2 Justificación de la elección de la resolución

El caso materia de análisis trata sobre una denuncia realizada por la pareja conformada por Jorge Eduardo Luna Jeri y María Cecilia Arce Silva, quienes firman un documento denominado “Cuota de Asociación- (Compromiso de pago)” donde se comprometen a realizar el pago de 13,500 dólares por concepto de “cuota de ingreso” para que su menor hija inicie sus estudios en el año 2018, en el Centro Educativo Privado Hiram Bingham, el cual cumplen con efectuar. Teniendo en cuenta a su vez, la existencia de una de sus cláusulas donde se indicaba que a partir del 01 de enero de 2019 no habría devolución de la cuota de ingreso si es que los padres optaran por retirar a sus menores hijos del centro educativo.

Sin embargo, la pareja Luna Arce, el 05 de junio de 2020, decide solicitar la suspensión de la matrícula de la menor con la presentación del documento llamado “Notificación de Permanencia/Retiro” y posteriormente, en el año 2021, solicitan el retiro de esta con la presentación del “Formato de Notificación de Retiro”, con la finalidad de que le hagan entrega de los documentos de la menor y se efectúe el traslado de institución educativa.

Ante dicha situación, se toma en cuenta el Decreto de Urgencia 002-2020 que fue publicado el 08 de enero de 2020, el cual está direccionado a establecer medidas para la lucha contra la informalidad en la prestación de servicios

educativos y fortalecer la educación básica brindada por el sector educacional privado. En este se dispone que se debería devolver la cuota de ingreso de manera proporcional al tiempo de permanencia del estudiante. Asimismo, se toma en consideración el Decreto Legislativo 1476 de fecha 05 de mayo de 2020 el cual tiene como uno de sus objetivos la protección de los usuarios en el sector educativo privado en el marco de un actuar preventivo por lo acontecido por la COVID-19.

Sin embargo, un aspecto importante a colación es que el Decreto de Urgencia 002-2020, entra en vigencia al día siguiente de su publicación; es decir, el 9 de enero de 2020, pero con excepción del artículo 3 en su numeral 3; el artículo 4, en sus numerales 1,2,3,7 y 8; el artículo 7, en su numeral 7,4; el artículo 14, en su numeral 5; el 16, en su numeral 6,7 y 8; y finalmente el artículo 17, en su numeral 5 y 6 de la Ley 26549 que entraran en vigencia cuando entrase en vigor el Reglamento, lo cual se llevó a cabo el 01 de marzo de 2021 mediante el Decreto 005-2021-MINEDU. De manera que una vez entrado en vigor el Decreto de Urgencia mencionado, se cumple con la modificación de las disposiciones establecidas en base, principalmente, a la cuota de ingreso.

De esta manera y teniendo en cuenta ello, la Asociación Promotora Educacional JLN Hope del Perú, representante de la institución educativa mencionada, se niega a realizar dicha devolución porque menciona que existe un acuerdo firmado por ambas partes donde se evidencia la aceptación a la cláusula de no entrega de la cuota de ingreso a partir del 1ero de enero de 2019, y porque no se puede aplicar la Ley de manera retroactiva, ya que dicho acuerdo se dio con anterioridad de la entrada en vigor de esta.

El problema principal se planteará analizando si el accionar de la Asociación Promotora Educacional JLN Hope del Perú, representante del Centro Educativo Privado Hiram Bingham, vulneró el deber de idoneidad al no cumplir con la devolución del dinero solicitado por las partes denunciantes en el momento en que se llevaron a cabo los hechos. Para ello, se deberá tener en cuenta dos

problemas secundarios; primero, si la cláusula establecida en el contrato resulta ser una cláusula abusiva que atenta contra los derechos de los consumidores y; segundo, si la comunicación enviada por un personal administrativo de la Asociación ya mencionada es suficiente para acreditar el compromiso de devolución que esta tenía con las partes denunciantes.

En razón a los instrumentos jurídicos:

1. Resolución Final N°1834-2021/CC2
2. Ley 26549 “Ley de Centros Educativos Privados”
3. Ley 29571 “Código de Protección y Defensa del Consumidor”
4. Decreto Legislativo N°1476
5. Decreto de Urgencia 002-2020
6. Decreto Supremo 005-2021-MINUDU
7. Sebastiani Chávez, Patricia Luzmila (2021) “El deber de idoneidad en servicios educativos y su relación al principio de interés superior del estudiante en la Legislación Nacional”
8. Cárcamo Seminario R. (2017) “Responsabilidad administrativa en el derecho peruano de Protección al consumidor”
9. Resolución N°2246-2015/SPC-INDECOPI
10. Resolución N°1971-2023/SPC-INDECOPI
11. Resolución N°0457-2023/SPC-INDECOPI
12. Resolución N°2655-2022/SPC-INDECOPI
13. Resolución N°2031-2023/SPC-INDECOPI
14. Resolución N°1057-2023/SPC-INDECOPI
15. Resolución N°0457-2023/SPC-INDECOPI
16. Resolución N°1889-2023/SPC-INDECOPI
17. Resolución N°2655-2022/SPC-INDECOPI
18. Resolución N°2352-2023/SPC-INDECOPI

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

2.1 Antecedentes

El presente informe jurídico, **Resolución N°2756-2023/SPC-INDECOPI**, resuelve la denuncia interpuesta por los señores Jorge Eduardo Luna Jeri y María Cecilia Arce Silva contra el Centro Educativo Privado Hiram Bingham, representado por la Asociación Promotora Educacional JLN Hope del Perú, en primera lugar por la presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor en sus artículos 18,19 y 73, por no realizar la devolución del monto pagado por concepto de cuota de ingreso, a pesar de que los denunciados lo solicitaron.

En segundo lugar, por la presunta infracción al artículo 24, pues los denunciados no cumplieron con atender el reclamo efectuado por los denunciados el 12 de abril de 2022.

Finalmente, por la presunta infracción al artículo 49 y literal a) del artículo 51 del Código mencionado, ya que los denunciados habrían incluido una cláusula abusiva en el documento “Cuota de Asociado/Compromiso de pago”, el cual menciona lo siguiente:

“Condiciones para la devolución de la Cuota de Asociado

1. En caso de no desear hacer uso de la vacante para Upper Nursery 2018 o retirarse en el transcurso de ese grado, se deberá informar por escrito antes de finalizar el año 2018
2. El monto a devolver equivale al 70% del monto pagado por la Cuota de Asociado.
3. A partir del 01 de enero de 2019, no habrá lugar a devolución”

En base a ello la Asociación se negó a realizar la devolución del dinero depositado por las partes que corresponden a la cuota de ingreso de su hija a la institución, lo cual vulnera el principio de idoneidad.

2.2 Hechos relevantes del caso

- El 10 de octubre de 2016, mediante el documento “Application Form”, se lleva a cabo la inscripción de la hija de los denunciantes en el Centro Educativo Privado Hiram Bingham.
- En abril de 2017, el centro educativo comunica a los denunciantes el ofrecimiento de la vacante para la menor, por lo que estos realizan el posterior pago de 13,500 dólares por concepto de “cuota de ingreso” para que dicha menor inicie clases en el año 2018
- El 05 de junio de 2020 los denunciantes presentan el documento “Notificación de permanencia retiro”, donde solicitan la suspensión de la matrícula de su menor hija hasta el año 2021.
- Con fecha 12 de febrero de 2021 los mismos presentan el documento “Formato de Notificación/Retiro” donde solicitan la entrega de documentos para el traslado de su menor a otra institución.
- El 01 de marzo de 2021 entra en vigor el Reglamento de la Ley de Centros Educativos Privados, mediante el Decreto Supremo 005-2021-MINEDU, el cual habilita la devolución de la cuota de ingreso modificada por el Decreto de Urgencia 002-2020.
- El 03 de marzo de 2021 los denunciantes solicitan la devolución de la cuota de ingreso pagada en el año 2017, la cual la institución se niega a devolver.
- Con fecha 19 de marzo de 2021 la Asociación envía un correo a los denunciantes expresando que su solicitud de devolución será atendida y devolverán el monto correspondiente en un plazo máximo de 3 semanas.
- Finalmente, el 06 de mayo de 2021 la Asociación remite una comunicación formal donde declara improcedente la solicitud de devolución.

Resoluciones:

Resolución 2926-2022/CC2

29 de diciembre de 2022

- Declara infundada la excepción de falta de competencia presentada por la Asociación.
- Declarar improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva, la denuncia contra el centro educativo.
- Declarar infundada la excepción de falta de relación de consumo alegada por la Asociación.
- Se precisa que los hechos imputados a la Asociación como lo son lo referente a la no devolución de la cuota de ingreso y la no atención al reclamo de los denunciantes de fecha 12 de abril de 2022, será analizado como una supuesta infracción al artículo 73 del Código.
- Declarar fundada la denuncia contra la Asociación por infracción al artículo 73 del Código por el siguiente aspecto:
 - Se probó que el denunciado se negó injustificadamente a llevar a cabo la devolución de la cuota de ingreso, pese a la solicitud por parte de los denunciantes, por lo que se le efectuó una sanción de 5,16 UIT.
- Declarar infundada la denuncia presentada contra la Asociación por presunta infracción al artículo 49 y literal a) del artículo 51 del Código.
- Ordenar a la Asociación que en el plazo de 15 días cumpla con devolver la cuota de ingreso a los señores denunciantes Luna Arce.
- Se condena a la asociación el pago de costas y costos del procedimiento.
- Se dispone la inscripción de la Asociación en el registro de infracciones y Sanciones de Indecopi.

Resolución 2756-2023/SPC-INDECOPI

- Confirma la Resolución 2926-2022/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la Asociación, ya que dicho

proveedor se negó a devolver a la pareja Luna Arce la cuota de ingreso de su menor hija.

- Asimismo, confirma los puntos resolutivos SETIMO, OCTAVO, NOVENO Y DÉCIMO, referidos a la medida correctiva reparadora ordenada, la sanción impuesta, la condena del pago de los costos del procedimiento, así como la inscripción en el Registro de Indecopi.
- Finalmente, ordena a la Asociación cumplir lo siguiente:
 - El pago espontáneo de la multa confirmada en la presente resolución.
 - Presentar a la Comisión de Protección al Consumidor los medios que acrediten dicho cumplimiento, así como el pago de las costas y costos del procedimiento en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Voto singular del señor vocal Hernando Montoya Alberti

- Concuera con la decisión de confirmar la resolución en el extremo de declarar fundada la denuncia contra la Asociación por la negativa injustificada de devolver la cuota de ingreso de la hija del matrimonio Luna Arce; sin embargo, considera pertinente precisar un aspecto relevante como lo es el siguiente:
 - La Ley de Centros Educativos Privados no sería aplicable en el caso en concreto, pues no existe obligación legal de devolver la cuota de ingreso, pues hasta ese momento no había entrado en vigor el reglamento; sin embargo, sí existe una garantía explícita, la cual se evidencia en el correo que envía la Asociación a los denunciantes donde les comunica el compromiso que dicha cuota será devuelta en un plazo máximo de 3 semanas.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

3.1 Problema principal

¿Por qué la Asociación Promotora Educacional JLN Hope del Perú, representante del Centro Educativo Privado Hiram Bingham, vulneró el deber de idoneidad al no devolver la cuota de ingreso en el momento en que se dieron los hechos?

3.2 Problemas secundarios

Problema 1: ¿La cláusula establecida en el documento que firmaron tanto los denunciados como el denunciado, se trata de una cláusula abusiva que atenta contra los derechos de los consumidores?

Problema 2: ¿Por qué el pronunciamiento de un personal administrativo de la Asociación genera responsabilidad para esta y si nos encontramos frente a una garantía explícita?

IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A

4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

Como respuesta a la pregunta principal, puedo mencionar que la forma de accionar de La Asociación Promotora Educacional JLN Hope del Perú, representante del Centro Educativo Privado Hiram Bingham, vulneró el deber de idoneidad, pues para dicha determinación se debe tener en cuenta lo mencionado por el artículo 73 del Código de Protección y Defensa al Consumidor, el cual establece que el proveedor de servicios educativos debe de considerar los lineamientos del proceso educativo, de manera que busque asegurar la calidad del servicio brindado.

Con respecto a ello, en la Resolución N°2655-2022/SPC-INDECOPI se señala que el deber de idoneidad que deben de cumplir los proveedores de servicios educativos no debe limitarse a tener una evaluación de calidad del servicio que se brinda, sino también debe de existir un respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa. De esta manera, sostenemos que si bien no podemos manifestar que el servicio brindado por el centro educativo fue malo y afectó a la menor, sí podemos cuestionar el motivo por el cual la asociación sustenta la falta de devolución del dinero por concepto de cuota de ingreso, por lo que nos resulta injustificada dicha retención cuando la menor no seguiría cursando estudios en la institución en cuestión.

Ahora bien, para ello, también se debe tener en cuenta, lo relacionado al documento que aduce la Asociación ha sido aceptado por ambas partes, el cual de manera explícita precisa que no habría posibilidad de la devolución de la cuota de ingreso a partir del 1ero de enero de 2019; sin embargo, se debe mencionar que, a pesar de que la entrada en vigor de la modificatoria de la Ley 26549 “Ley de Centros Educativos Privados” con el Decreto 005-2021 donde se aprueba su Reglamento, se dio con posterioridad a lo ya establecido, ya no

tendría validez dicho contrato, porque se trata de un contrato de adhesión con cláusulas abusivas que, si bien las partes firmaron, ellos nos determinaron el contenido del documento.

Ante ello, también se debe tener en consideración que, si bien la normativa se dio con posterioridad a los hechos, se encontraba vigente el Decreto Legislativo 1476-2020, el cual determina medidas con la finalidad de garantizar la transparencia, protección de los usuarios y la continuidad de estos bajo una modalidad no presencial que se emplean en las instituciones por el surgimiento de la COVID-19. Por lo que, se debe tener en cuenta que dicha normativa también se sujeta a la devolución de la cuota de ingreso que debe de corresponder con ser proporcional o equiparada al tiempo que el alumno recibió estudios.

En adición a lo mencionado, podemos agregar que, aun cuando existía una cláusula que establecía que no habría lugar a devolución alguna de la cuota de ingreso desde el 01 de enero de 2019, la Asociación envía un correo a los padres de la menor precisando que se llegaría a efectuar dicha devolución en 3 semanas, lo que resulta contradictorio, pues si es que solo se basaran en lo que el contrato establecía, ello no podría ser posible; sin embargo, la Asociación acepta la devolución y otorga un plazo aproximado de entrega. De esta manera, entraría a tallar por un lado la garantía explícita, pues los denunciantes se encontrarían a la expectativa de la devolución, pues se establece un tiempo de terminado de espera para que se efectúe. Por otro lado, se encuentra presente lo referente a la responsabilidad vicaria que tiene la asociación, debido a que su personal administrativo es quien cumple con realizar dicha comunicación, en la cual se comprometen a hacer efectivo la devolución de dinero por concepto de cuota de ingreso, de manera que no podría existir un desligamiento de dicha responsabilidad de compromiso.

4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución

Con respecto al fallo final de la **Resolución N°2756-2023/SPC-INDECOPI**, me encuentro a favor de este, toda vez que la Sala ha decidido detallar aspectos que resultan ser relevantes en beneficio de los consumidores; sin embargo, considero que se debieron abordar dichos aspectos con mayor profundidad y mencionar diversos temas como lo es lo relacionado a la aplicación de la modificatoria de la ley de los centros educativos y su reglamento. Asimismo, se debió abordar con mayor detenimiento lo relacionado a las cláusulas abusivas que afectan directamente a los consumidores, así como lo mencionado por el voto singular que resulta ser fundamental para confirmar la contradicción que tuvo la Asociación para la entrega de la cuota de ingreso.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

Problema principal N°1:

¿Por qué la Asociación Promotora Educacional JLN Hope del Perú, representante del Centro Educativo Privado Hiram Bingham, vulneró el deber de idoneidad al no devolver la cuota de ingreso?

Para dar respuesta a esta interrogante, es necesario tener en cuenta lo referente a la relación de consumo, para lo cual nos subsumiremos en el artículo IV del Código de Protección al Consumidor, que señala, en su numeral 5 que dicha relación se da cuando un consumidor, por ejemplo, contrata un servicio y que realiza el pago por ello; es decir, el proveedor recibe una contraprestación económica por el servicio ofrecido.

En razón a ello, debemos tener en cuenta a su vez los elementos que forman parte del consumo, pues deben de existir tres componentes que se encuentren relacionados y cuyo análisis se debe de dar de manera integral, de manera que si falta alguno de los componentes no podríamos hablar de una relación de consumo. Ante ello, Morales Acosta en su escrito sobre la relación de consumo

señala que dicha relación posee tres elementos que se encuentran ligados entre sí (S/F:166).

Estos elementos son los siguientes:

1. Proveedor,
2. Consumidor
3. Producto o servicio entregado a cambio de un pago por lo brindado

Para darle mayor profundidad a dichos términos, nos remitiremos a lo que establece el Código anteriormente precisado en su artículo IV, pues define a los proveedores como las personas que pueden ser naturales o jurídicas que fabrican, elaboran o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. El consumidor por su parte es el que utiliza como destinatario final los productos o servicios tanto materiales como inmateriales que puede ser para beneficio propio o de un grupo. Finalmente, en lo referido a producto o servicio, la normativa señala que producto es cualquier bien inmueble o mueble, que puede ser material o inmaterial y nacional o no y que el servicio trata de cualquier prestación de servicios que se ofrece en el mercado.

Con ello podemos identificar que, en el presente caso, nos encontramos frente a una relación de consumo, puesto que el proveedor sería el Centro Educativo Privado Hiram Bingham, representado por la Asociación Promotora Educacional JLN Hope del Perú, pues se trata de una persona jurídica que se encarga de prestar servicios en el sector educativo. Si nos referimos al consumidor, podemos mencionar que tenemos en un primer momento a la pareja Luna Arce, porque son quienes contratan el servicio; sin embargo, la menor de iniciales C.M.L.A cumpliría con ser el destinatario final del servicio, pero representada por sus padres. Finalmente, tenemos que el servicio que brinda el proveedor es el servicio educacional a la menor en cuestión, el cual es entregado a cambio de una contraprestación que es el pago que realizan los padres por la enseñanza de su hija.

De manera que, con lo precisado anteriormente, podemos establecer la existencia de una relación de consumo, pues la pareja Luna Arce contrata el

servicio educativo para su menor hija y que por dicho servicio habrá una contraprestación económica, por lo que se busca que el Centro educativo en cuestión brinde un servicio idóneo en este caso para la educación de la menor.

Ahora bien, teniendo en cuenta ello, nos remitiremos a que la tutela efectiva de los derechos del consumidor tiene como uno de sus pilares el deber de idoneidad, el cual se encuentra a cargo, en este caso, del proveedor que brinda el servicio. Por ello, es necesario tener en cuenta el artículo 18 del Código, el cual menciona que la idoneidad consiste en lo que el consumidor espera recibir y lo que recibe; ello tomando en cuenta lo que fue ofrecido.

De manera que, en efecto, el consumidor se encontrará a la expectativa de que el proveedor cumpla con satisfacer una serie de características y que cumplan con el servicio o producto que ofrece para así sentir una correspondencia que está recibiendo lo que esperaba.

En adición, podemos tener presente lo determinado en la Resolución 272-2010/SC2-INDECOPI, pues esta señala que el deber de idoneidad cumple con materializarse cuando los servicios que son ofrecidos y que el proveedor cumple con poner en el mercado responden a las expectativas de un consumidor razonable. Es decir, tomando en cuenta lo mencionado, lo que se busca con el deber de idoneidad es que el proveedor satisfaga las expectativas que tiene el consumidor sobre el servicio o producto que espera recibir.

Dicho esto, y para aplicación del caso en concreto, debemos mencionar lo referente al deber de idoneidad, pero en servicios educativos que es materia de análisis. Por ello, mencionaremos al artículo 73 del Código de Protección al Consumidor que sostiene que el proveedor de los servicios en materia educativa debe de tener en cuenta los lineamientos del proceso educativo, con la finalidad de asegurar la calidad del servicio ofrecido. De tal modo que como lo menciona dicha normativa, si nos basamos en la idoneidad en servicios educativos, se debe de tener en cuenta que las instituciones deben de velar por brindar un servicio educativo que corresponda a las características que han sido ofrecidas.

Sin embargo, se debe tener en consideración un aspecto importante, pues la Resolución N°1971-2023/SPC-INDECOPI, Resolución N°2655-2022/SPC-INDECOPI, Resolución N°2031-2023/SPC-INDECOPI, Resolución N°0457-2023/SPC-INDECOPI, Resolución N°1057-2023/SPC-INDECOPI, Resolución N°1889-2023/SPC-INDECOPI, precisan que el deber de idoneidad que deben de cumplir estos proveedores no debe limitarse meramente a la calidad del servicio, pues también se debe tener en cuenta el respecto por las normas sectoriales que se encuentran presentes en la materia educativa.

De esta manera, con lo antes precisado podemos establecer que, si bien en el caso en concreto no existe cuestionable sobre el servicio brindado por el centro educativo a la menor hija de la pareja Luna Arce, existe una negativa de devolución de cuota de ingreso que no es justificada por la parte denunciada.

Asimismo, consideramos que se evidencia una transgresión en lo referido al documento firmado por ambas partes, pues podemos aducir la existencia de una cláusula abusiva dentro de un contrato de adhesión, ya que no existe forma de que la parte denunciante cuestione dicho contrato, pues solo se sometió a las cláusulas que ya se encontraban establecidas. Ello cambiaría de posición si podemos determinar que la menor no estudió en la institución educativa, ya que de esa manera sí podríamos establecer con mayor precisión que no se le brindó ningún servicio y que sería cuestionable la negativa de la institución educativa al no devolver la cuota de ingreso a los padres.

Finalmente, en razón este problema principal, corresponde señalar lo relacionado, a otro aspecto importante a tener en cuenta, pues el derecho a la educación cumple un rol relevante en dicho caso. Para ello, es necesario relacionar este derecho con el Interés superior del niño, el cual se encuentra establecido de manera implícita en nuestra constitución política, en su artículo 4, y hace referencia a la protección que se le brinda al niño y adolescente. Asimismo, se encuentra establecido en la Convención sobre los derechos del Niño del año 1989, la cual en su artículo 3 hace mención que en todas las medidas que puedan tomar en base a los niños, las entidades públicas o privadas deben de buscar salvaguardar el interés de los menores. De esta

manera y subsumiéndonos a la problemática suscitada en el caso en concreto, podemos dar cuenta que la medida que desea adoptar la Asociación al no acceder a la devolución de cuota de ingreso, implica una vulneración al principio del interés superior del niño detallado líneas arriba, ya que se encuentran prefiriendo velar por sus intereses que es la retención del dinero depositado por la pareja Luna Arce, que antepone velar por el interés de la menor involucrada que de cierta forma puede ver perjudicado su acceso a la educación al señalarse que uno de los motivos de retiro es un factor económico, lo cual se complica con la medida injustificada de retención.

Problema secundario 1:

¿La cláusula establecida en el documento que firmaron tanto el denunciante como el denunciado, se trata de una cláusula abusiva que atenta contra los derechos de los consumidores?

En primer lugar, se debe entender a qué hace referencia un contrato de adhesión, por lo que utilizaremos lo mencionado por Juan Manuel Rubiel, quien sostiene que los contratos por adhesión son los acuerdos de voluntades referentes a una propuesta de derechos y obligaciones inflexible, para que se acepten o se rechacen sin distinción, de manera que el ofertado solo puede manifestar su conformidad adhiriéndose a lo ya estipulado (S/F: 53).

Con lo precisado se pone en evidencia que, si hablamos de un contrato de adhesión, nos remitimos a un documento cuyas cláusulas ya se encuentran establecidas y que la parte que se adhiere a esta con su firma y no propone ni establece ninguna cláusula, sino solo manifiesta su conformidad con lo que ya se encuentra determinado.

Ante ello, debemos tener en cuenta que en dichos contratos también se pueden dar cláusulas que resulten abusivas, por lo que es necesario tomar en consideración el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual en su

artículo 49 estipula que las cláusulas abusivas son disposiciones que no han sido negociadas de manera individual y que posicionan de alguna manera al consumidor en una situación de desventaja o desbalance.

En adición a ello, el inciso 2 de artículo detallado menciona que para la evaluación de las cláusulas abusivas se debe tener en cuenta, principalmente, la naturaleza, para efectos de este caso, de los servicios objeto de contrato, así como la información brindada y todo lo que pueda surgir al momento de la realización del contrato.

Asimismo, en el artículo 50 del mismo código menciona en el punto b y c, que se dan las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta en el caso que faculden al proveedor a suspender o resolver unilateralmente el contrato y las que lo faculden a realizar ello sin comunicación previa o poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de anticipación. Con ello, podemos sostener que, en este caso, la cláusula presente en el contrato que suscribieron las partes resulta de inaplicación total en la medida que el proveedor limita su responsabilidad al no permitir la devolución de cuota de ingreso en los años posteriores al 2019, pues de manera expresa manifiesta que no procederán las devoluciones de cuotas de ingreso a partir del 01 de enero del 2019.

Asimismo, por su parte, el Centro de Información Jurídica en Línea en su escrito sobre contrato de adhesión, hace mención del jurista nacional, Dr. Diego Baudrit Carrillo, que señala al respecto que el contenido del contrato solo se basa en lo determinado por una de las partes, porque la otra es la que se somete a lo establecido en principio, de manera que esta no es que haya contribuido para la delimitación del contenido, pues solo se ha limitado a expresar su conformidad (2014:27)

Teniendo en cuenta ello y subsumiéndonos en el caso en concreto, tenemos que las partes que firman el contrato para la obtención del servicio educativo de una menor son la institución educativa y la pareja Luna Arce. De manera que,

podríamos encontrar dos partes involucradas; sin embargo, también es necesario referirnos a la menor en cuestión, pues ella también cumple un papel importante en la adquisición del servicio. Ante ello, nos debemos remitir al concepto de consumidor, para lo cual tomaremos como referencia lo mencionado en el Portal Web de INDECOPI, el cual nos señala que cuando se habla de un consumidor se hace referencia a aquella persona que aprovecha la utilidad, ya sea de un servicio material o inmaterial, o de un producto y en el caso en mención la menor también cumpliría con ser un consumidor, pues es quién aprovecha el servicio, por lo cual cumpliría con ser destinatario final del servicio brindado por la institución educativa.

Ahora bien, como materia de análisis nos remitiremos a un aspecto importante en el caso que es el hecho de que las partes firmaron un documento donde se establecen las cláusulas del contrato por el servicio educativo que se le brindará a la menor hija de la pareja Luna Arce. En razón a ello, es necesario tener en cuenta una de las cláusulas del documento mencionado, el cual determina lo siguiente:

“Condiciones para la devolución de la Cuota de Asociado

1. En caso de no desear hacer uso de la vacante para Upper Nursery 2018 o retirarse en el transcurso de ese grado, se deberá informar por escrito antes de finalizar el año 2018
2. El monto a devolver equivale al 70% del monto pagado por la Cuota de Asociado.
3. A partir del 01 de enero de 2019, no habrá lugar a devolución”

Pues bien, con respecto a lo antes detallado, podemos mencionar que en el punto 3 de las condiciones para la devolución de la cuota de asociado, nos encontramos ante una cláusula abusiva impuesta por el Centro Educativo mediante un contrato de adhesión, porque si bien la parte denunciante firma dicho documento sometiéndose a lo ya dispuesto, podemos observar que con

las modificaciones que surgen por la Covid-19, ya no habría lugar a lo que se encuentra determinado. De manera que, no existiría validez del contrato que cuenta con seguridad jurídica, frente a la modificatoria de la Ley 26549 entrada en vigor con posterioridad.

En adición a lo mencionado, debemos realizar un análisis en razón a la normativa existente en el momento en que se solicita la devolución de la cuota de ingreso, para tener conocimiento si se cumple con las cláusulas del contrato o estas quedan sin efecto, pues la parte denunciada sostiene que si se aplica los efectos de la normativa que entró en vigencia, se estaría realizando una aplicación retroactiva de la norma, lo cual no se encuentra permitida. Sin embargo, teniendo en cuenta ello, podemos señalar que si bien, la Asociación tiene razón al precisar que no se puede dar una aplicación retroactiva de la norma, no se está teniendo en cuenta las fechas en las que entraron en vigor estas ni mucho menos cuando realiza el pedido de devolución de cuota de ingreso la parte denunciante. Por ello, mencionaremos lo siguiente:

Por un lado, se da el Decreto N°1476, que entró en vigor el 05 de mayo de 2020, el cual en su artículo 6.1 sostiene que por motivo de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por la COVID-19 las instituciones educativas privadas pueden negociar lo estipulado en el contrato donde se detallan las condiciones de sus servicios. Asimismo, en el numeral 6.3 se establece que cuando los usuarios no se encuentren de acuerdo con alguna modificación se procederá con la devolución de la cuota de ingreso de manera proporcional a la permanencia del alumno en base a un cálculo que se detalla en normativa posterior.

Por otro lado, debemos tener en cuenta el Decreto de Urgencia 002-2020 que se publica el 8 de enero de 2020 a través del Diario El Peruano, que incorpora modificaciones a la Ley N°26549 “Ley de Centros Educativos Privados”, sin embargo, este Decreto entraría recién en vigencia con la entrada del Reglamento de dicha ley, el cual recién entra en vigencia el 01 de marzo de 2021 con el

Decreto Supremo N°005-2021-MINEDU. De modo que, en dicha fecha se da la aplicación de las disposiciones en torno a la devolución de la cuota de ingreso en caso de traslado de matrícula y retiro voluntario.

Tomando en cuenta lo detallado, debemos basarnos en los hechos del caso, donde se precisa que la pareja Luna Arce presenta el 05 de junio de 2020 el documento de “Notificación de Permanencia/Retiro”, mediante el cual se solicita la suspensión de matrícula de la menor hija de la pareja y con fecha 12 de febrero de 2021 presentan el “Formato de Notificación/Retiro”, donde solicitan la entrega de documentos para el traslado de institución educativa de la menor. Con dichas fechas, podemos establecer que los denunciados realizan su solicitud de suspensión de matrícula con fecha anterior a la entrada en vigor de la norma, por lo cual no correspondería que se aplique esta. Ahora, en razón a la solicitud de retiro de la menor de la institución educativa esta se da el 12 de febrero de 2021, antes de la entrada en vigor tanto del Decreto como del Reglamento de la Ley de Centros educativos que introduce la devolución de montos correspondientes a cuotas de ingreso, de manera que no podría darse de manera retroactiva como indica la parte denunciada.

Sin embargo, debemos tener en cuenta un aspecto relevante del caso y es el Decreto N°1476 que se dio en el momento de pandemia y estableció la devolución de cuotas de ingreso, lo cual correspondería sujetarse de dicha normativa que se da con anterioridad a la solicitud de retiro de la institución. Finalmente, otro aspecto relevante es que la pareja Luna Arce realiza el pedido de devolución de cuota de ingreso con fecha 03 de marzo de 2021, dos días después de la entrada en vigencia del Decreto y Reglamento lo cual implica que lo realiza con posterioridad a la normativa, la cual debería de cumplir sus efectos.

Problema secundario 2:

¿Por qué el pronunciamiento de un personal administrativo del Centro Educativo Privado Hiram Bingham genera responsabilidad para la Asociación?

Con respecto a esta interrogante es necesario tener en cuenta lo determinado por el Código de Protección al Consumidor, en su artículo 20, el cual establece que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar dicho servicio con las garantías que el proveedor está brindando y a qué tiene obligación. En adición a ello, se precisa que las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta un servicio y que se puede sostener que existen tres tipos de garantías. La primera es la garantía legal que por medio de un mandato de ley no permite la prestación de un servicio sin el cumplimiento de dicha garantía. De manera que no se permitirá pactar en contrario de dicha garantía, la cual se entiende que se encuentra presente en los contratos de consumo. Segundo, la garantía explícita se origina de los términos y condiciones que han sido expresamente ofrecidos por el proveedor o también puede darse el caso de que se derive de lo ofrecido por cualquier otro medio. Finalmente se menciona a la garantía implícita, la cual se entiende que, si existe silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el servicio ofrecido se encuentra cumpliendo con la finalidad para lo cual ha sido adquirida por el consumidor.

De ello se puede desprender lo señalado por la Resolución N°2764-2022/SPC-INDECOPI al mencionar que las garantías legales son los cumplimientos de los mandatos legales y regulaciones vigentes, las garantías explícitas son los términos y condiciones expresamente ofrecidos y las implícitas son los fines y usos previsibles del producto o servicio según los usos y las costumbres del mercado.

De esta forma y teniendo en cuenta el caso concreto, sostenemos que dicha garantía se encuentra existente, pues el personal administrativo de la Asociación envió un correo electrónico con fecha el 19 de marzo de 2021, donde se precisa lo siguiente:

“Hola, Jorge,

¡Buenas noticias!

A más tardar en 3 semanas pienso deberíamos estar realizando la devolución de la Cuota de Asociado según la fórmula que estipula el Reglamento.

¡Buen fin de semana!

¡Cúidese mucho!

Cecilia”

Con ello, considero que se evidencia la existencia de una garantía explícita, pues en dicho correo la señorita Cecilia, entiendo se trata de un miembro administrativo, pues se toma atribuciones de enviar una comunicación en nombre de la Asociación y se compromete a realizar la devolución de la cuota de ingreso, es más también establece un periodo aproximado de espera por parte de la parte denunciada para que se efectúe la entrega del dinero por concepto de la cuota en mención.

Frente a este hecho y con la lectura del expediente completo remitido por INDECOPI, es necesario detallar que con fechas 14 y 20 de abril los padres cumplen con enviar un correo a la institución con la finalidad de que se les informe sobre la devolución que ya había sido aceptada; sin embargo, la encargada del área de admisión les indica que se encuentran realizando la evaluación a la normativa emitida. Asimismo, no dejando de cuestionar este hecho, la pareja Luna Arce remite dos correos más con fecha 27 y 30 de abril donde siguen solicitando información sobre el estado de su procedimiento de devolución; sin embargo, no reciben respuesta.

Con lo desarrollado, podemos sostener que para el caso en concreto nos encontramos frente a una garantía explícita, por lo que tomaremos como base, en adición, lo que sostiene Piero Stucchi en una nota publicada en el Diario Gestión, donde menciona que la garantía explícita se refleja en lo expresado por

el proveedor; por ejemplo, en un registro de ofrecimiento expreso hacia el consumidor (2016).

De esta manera, con dicha comunicación por parte del personal de la Asociación, se puede determinar que resulta contradictorio que esta, quien actúa como representante del Centro educativo, se niegue a realizar la devolución del dinero en cuestión, ya que, en principio con el correo enviado por su personal, está aceptando que debe de realizar la entrega del dinero, lo cual deja sin efecto que se limiten a que existe una cláusula que dispone que dicha entrega no se podría hacer efectiva o deseen remitirse a la normativa existente, ya que es evidente el ofrecimiento expreso mediante el compromiso de devolución.

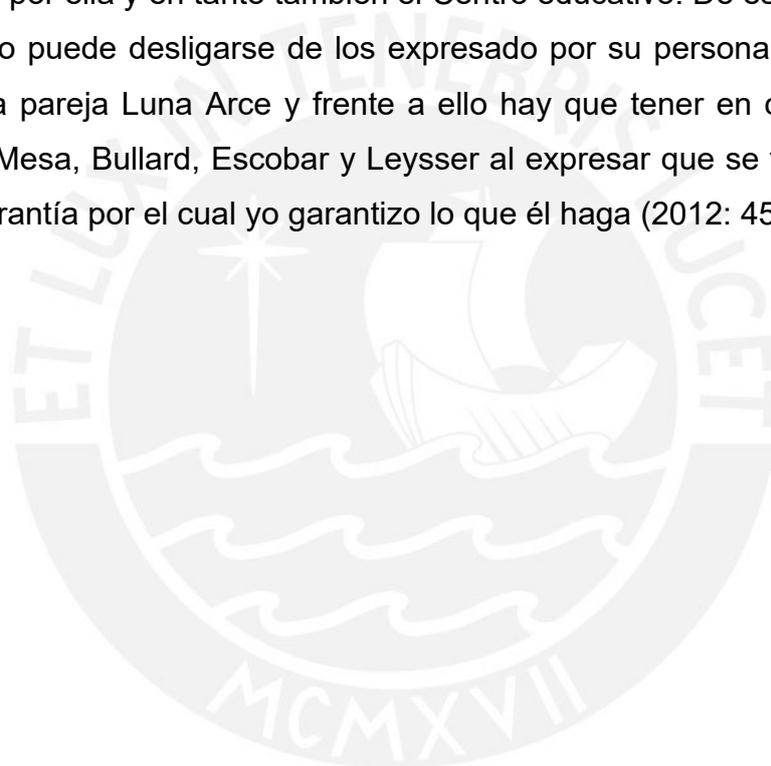
Ahora bien, a este análisis es necesario adicionar lo relacionado a la responsabilidad vicaria, pues necesitamos ahondar en si el personal administrativo que envió el correo a la pareja Luna Arce cumple algún rol dentro de la institución. Para ello, nos remitiremos al artículo 1981 del Código Civil peruano donde se menciona que la responsabilidad por daño del subordinado consiste en que, si se tiene a una persona bajo sus órdenes, esta responde por lo originado. De lo mencionado se puede desprender lo referente a responsabilidad vicaria, pues consiste en la responsabilidad opcional que tiene el proveedor en razón a lo que puede accionar su (De Trazegnies Granda 2016: 203).

Lo mencionado nos resulta importante tener en cuenta, pues si tomamos como base la Resolución N°2352-2023/SPC-INDECOPI, este tipo de responsabilidad resulta aplicable también en el ámbito de protección al consumidor, de manera que los proveedores no pueden sostener que no poseen responsabilidad por lo hecho o manifestado por sus subordinados cuando se trata de seguridad y satisfacción del consumidor.

En adición a ello, en una publicación en el Diario El Peruano se menciona que, conforme a diversos juristas, para que en este tipo de responsabilidad un tercero sea responsable de las acciones realizadas por otro, se debe tener en cuenta si

existe relación de subordinación y si el principal tiene la autoridad frente al servicio de un tercero específico (2023)

Con lo mencionado, podemos manifestar que estamos frente a la responsabilidad que tiene el proveedor con lo que su subordinado, en este caso, el personal administrativo de admisión pudo manifestar al consumidor. De manera que al tratarse de una trabajadora que entenderíamos se encuentra capacitada para informar a los padres de familia de la institución sobre los inconvenientes que puedan surgir, la Asociación es responsable de lo manifestado por ella y en tanto también el Centro educativo. De esta manera, la institución no puede desligarse de los expresado por su personal en el correo remitido a la pareja Luna Arce y frente a ello hay que tener en cuenta lo que mencionan Mesa, Bullard, Escobar y Leysser al expresar que se trataría de un deber de garantía por el cual yo garantizo lo que él haga (2012: 45).

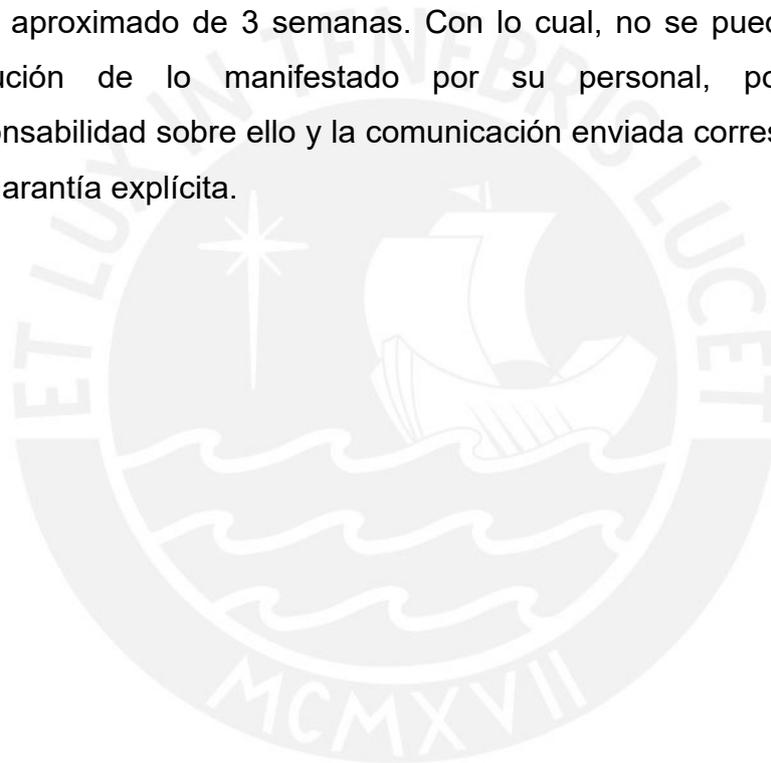


VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

1. Con el análisis expuesto queda claro la existencia de una relación entre proveedor-servicio con lo cual se puede afirmar la relación de consumo. De manera que el consumidor tiene como derecho recibir un servicio educativo de calidad de parte del proveedor, pero si nos subsumimos a lo establecido sobre el deber de idoneidad podemos determinar que no solo se trata del servicio que se brinda sino también de otros factores. De manera que, en el caso en cuestión hemos podido determinar que la existencia de cláusulas abusivas en el contrato de adhesión firmado por ambas partes también correspondería a la existencia de una vulneración a este deber de idoneidad.
2. En concordancia con lo anterior mencionado, podemos sostener la existencia de una cláusula abusiva presente en el contrato, la cual detalla que no cabría devolución de la cuota de ingreso desde el 1ero de enero de 2019. Sin embargo, el Centro Educativo, cuando quiere hacer cumplimiento de dicha disposición no tiene en cuenta que mediante Decreto 005-2021 se aprueba el Reglamento de la Ley de Centros Educativos Privados y que mediante el Decreto 002-2020, se dispone la devolución de las cuotas de ingreso de manera proporcional, de manera que nos encontramos frente a una norma por encima de un contrato de adhesión que a pesar de que haya sido aceptado entre las partes, deja de surtir efectos por la entrada en vigor de las normativas antes precisada.
3. De esta manera podemos concluir que si bien la parte denunciada sostiene que no cabría devolución de cuota de ingreso porque el Decreto de Urgencia 002-2020 y el Reglamento de la Ley de Centros Educativos, nos debemos remitir al Decreto N°1476 que sí establece dicha devolución y la parte denunciante debería inclinarse por dicha normativa para avalar su pretensión, y que la pareja Luna Arce realiza el pedido de devolución de cuota de ingreso con fecha 03 de marzo; es decir, dos días después

de la entrada en vigencia de la normativa la cual ya empezó a surtir sus efectos.

4. Finalmente, si tomamos como base el contrato firmado por ambas partes, podemos evidenciar que existe una contradicción entre lo que desea hacer cumplir la Asociación, en representación del Centro Educativo, pues se mantiene firme al no querer hacer entrega del dinero por concepto de cuota de ingreso; ergo, su personal administrativo envía un correo a los denunciantes donde se comprometen a realizar dicha devolución en un plazo aproximado de 3 semanas. Con lo cual, no se puede desligar la institución de lo manifestado por su personal, porque tienen responsabilidad sobre ello y la comunicación enviada corresponder a ser una garantía explícita.



BIBLIOGRAFÍA

Bullard, F; Escobar R y León, L. (2012). *Temas de Responsabilidad Civil en el Debate. Nuevas tendencias.*

Centro de Información Jurídica en Línea. (2014) “Contrato de Adhesión y las cláusulas abusivas”

Convención sobre los derechos del Niño del año. (1989). *Convención sobre los Derechos del Niño.* Recuperado de <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

Congreso Constituyente democrático (1993). Constitución Política del Perú. Lima, Perú: Congreso Constituyente Democrático. Recuperado de <https://lpderecho.pe/constitucion-politica-peru-actualizada/>

Código de Protección y Defensa al Consumidor. (2010). Ley 29571.

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

Código Civil. (1984). *Decreto Legislativo 295.*

DE TRAZEGNIES GRANDA, Fernando. (2016). *La Responsabilidad Extracontractual, Tomo I.* Lima: Ara Editores.

Decreto de Urgencia 002-2020 (2020). *Decreto de urgencia que establece medidas para la lucha contra la informalidad en la prestación de servicios educativos de educación básica de gestión privada y para el fortalecimiento de la educación básica brindada por instituciones educativas privadas.* Poder Ejecutivo. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/419658-002-2020>

Decreto Supremo 005-2021-MINEDU (2021). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Instituciones Educativas privadas de educación básica.* Poder Ejecutivo. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/2138230-005-2021-minedu>

Decreto Legislativo 1476 (2020). *Decreto Legislativo que establece medidas para garantizar la transparencia, protección de usuarios y continuidad del servicio educativo no presencial en las instituciones educativas privadas de educación básica, en el marco de las acciones para prevenir la propagación del Covid-19.* Poder Ejecutivo. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/558778-1476>

El Peruano. (2023) ¡Vigile sus derechos! Colegios privados solo pueden cobrar cuota de ingreso, matrícula y pensiones. Recuperado de <https://www.elperuano.pe/noticia/202529-vigile-sus-derechos-colegios-privados-solo-pueden-cobrar-cuota-de-ingreso-matricula-y-pensiones>

Herrera Guerra, P. (2023). El Peruano. Proveedores no responderán si su personal actuó fuera de sus funciones. Recuperado de <https://www.elperuano.pe/noticia/223673-proveedores-no-responderan-si-su-personal-actuo-fuera-de-sus-funciones>

Ley 26549. (1995). *Ley de Centros Educativos Privados.* Congreso de la República del Perú.

Morales Acosta, A. (2017) “La ampliación del ámbito de protección al consumidor: Trascendiendo las fronteras de la relación de consumo”. Recuperado de <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/15416>

Rubiel, Juan Manuel. (S/F). “*Contratos de adhesión*”.

Resolución N°2352-2023/SPC-INDECOPI. (2023). *Medidas de protección a los consumidores frente a prácticas comerciales desleales.* Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual.

Resolución N°2764-2022/SPC-INDECOPI (2022). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual.

Resolución 272-2010/SC2-INDECOPI. (2010). Normas sobre la protección al consumidor en contratos de adhesión. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual.

Resolución N°1971-2023/SPC-INDECOPI. (2023). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual.

Resolución N°2031-2023/SPC-INDECOPI. (2023). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual.

Resolución N°0457-2023/SPC-INDECOPI. (2023). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual.

Resolución N°1057-2023/SPC-INDECOPI. (2023). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual.

Resolución N°1889-2023/SPC-INDECOPI. (2023). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual.

Resolución N°2655-2022/SPC-INDECOPI. (2022). *Infracción sobre el deber de idoneidad de los servicios educativos*. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual.

Stucchi, P. (2016, febrero 29). Las 3 garantías que puede exigir el consumidor. Reglas de Juego. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/reglasdejuego/2016/02/las-3-garantias-que-puede-exigir-el-consumidor.html/>

Tribunal Constitucional del Perú. (2005). Expediente N°04232-2004-AA/TC. Lima, Perú: Tribunal Constitucional del Perú.

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE CENTRAL N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTES : JORGE EDUARDO LUNA JERI
MARIA CECILIA ARCE SILVA

DENUNCIADOS : CENTRO EDUCATIVO PRIVADO HIRAM BINGHAM
ASOCIACION PROMOTORA EDUCACIONAL JLN HOPE DEL PERU

MATERIAS : DEBER DE IDONEIDAD EN SERVICIOS EDUCATIVOS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

ACTIVIDAD : ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, modificando sus fundamentos, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la Asociación Promotora Educacional JLN Hope del Perú por no haber devuelto al denunciante el pago realizado por concepto de cuota de ingreso de su menor hija de inicial C.M.L.A, a pesar de haberlo solicitado.*

SANCIÓN: 5,16 UIT

Lima, 04 de octubre de 2023

ANTECEDENTES

1. El 08 de junio de 2022, los señores Jorge Eduardo Luna Jeri y Maria Cecilia Arce Silva -los señores Luna-Arce- interpusieron una denuncia contra el Centro Educativo Privado Hiram Bingham¹ –el Colegio– y la Asociación Promotora Educacional J.L.N Hope –la Asociación- por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor –el Código–.
2. Mediante Resolución 1 del 30 de junio de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 –la Secretaría Técnica de la Comisión– admitió a trámite la denuncia contra el Colegio y la Asociación por lo siguiente:
 - i) Presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 73° del Código, en tanto no habrían devuelto a los señores Luna-Arce lo pagado por cuota de ingreso por su menor hija con iniciales C.M.L.A, a pesar de haberlo solicitado.
 - ii) Por presunta infracción al artículo 24° del Código, en tanto no habrían cumplido con atender el reclamo de los señores Luna-Arce enviado notarialmente con fecha 12 de abril de 2022.
 - iii) Por presunta infracción al artículo 49° y literal a) del artículo 51° del Código, en tanto habrían incluido la siguiente cláusula abusiva en el documento denominado “Cuota de Asociado / Compromiso de pago” del

¹ RU.C.: 20101162525, con domicilio fiscal ubicado en Av. Paseo La Castellana Nro. 919 Urb. La Castellana Lima - Lima - Santiago de Surco

año escolar 2017, por lo que estableció que, a partir del 1 de enero de 2019, no habría lugar a la devolución de la cuota de ingreso.

3. El 11 de julio de 2022, la Asociación se apersona al procedimiento y alega que el Colegio no goza de personería jurídica sino es un establecimiento que es conducido por una persona jurídica distinta, la Asociación, y es esta quien califica como sujeto pasible de formar parte del presente procedimiento administrativo.
4. El 27 de julio del 2022, los señores Luna-Arce presentaron alegatos.
5. El 13 de octubre de 2022, la Asociación presentó sus descargos a la denuncia.
6. El 7 de diciembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción –IFI–, otorgando a los administrados el plazo de cinco (5) días hábiles para que presenten sus observaciones. El 20 de diciembre de 2022, la Asociación presentó sus observaciones a dicho informe.
7. Mediante la Resolución 2926-2022/CC2 del 29 de diciembre de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 –la Comisión– emitió el siguiente pronunciamiento:
 - i) Declarar infundada la excepción de falta de competencia presentada por la Asociación.
 - ii) Declarar improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva, la denuncia contra el Colegio.
 - iii) Declarar infundada la excepción de falta de relación de consumo alegada por la Asociación.
 - iv) Precisar que los hechos imputados contra la Asociación, referidos a que:
 - i) no habría devuelto a los denunciante lo pagado por cuota de ingreso por su menor hija de iniciales C.M.L.A, a pesar de haberlo solicitado; y ii) no habría cumplido con atender el reclamo presentado por los denunciante a través de una Carta Notarial del 12 de abril de 2022, serán analizados de manera conjunta como una presunta infracción al artículo 73° del Código.
 - v) Declarar fundada la denuncia contra la Asociación por infracción al artículo 73° del Código, en tanto quedó probado que el denunciado se negó injustificadamente a efectuar la devolución de la cuota de ingreso pagada por los denunciante, pese a que lo solicitaron; sancionándola con 5,16 UIT.
 - vi) Declarar infundada la denuncia presentada contra la Asociación por presunta infracción al artículo 49° y literal a) del artículo 51° del Código.
 - vii) Ordenar a la Asociación, en calidad de medida correctiva reparadora, que en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la resolución, cumpla con devolver a los señores Luna-Arce la cuota de ingreso pagada por su menor hija, siendo que a

- dicho monto se le deben efectuar los descuentos correspondientes al tiempo que la menor se encontró en la institución y también las deudas asociadas al servicio educativo, de corresponder, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 16.6 de la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados –la Ley de los Centros Educativos Privados– y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo 005-2021-MINEDU.
- viii) Condenó a la Asociación al pago de las costas y los costos del procedimiento.
 - ix) Disponer la inscripción de la Asociación en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi.
8. El 16 de enero de 2023, la Asociación apeló la Resolución 2926-2022/CC2.
 9. El 17 de abril de 2023, los denunciantes presentan escrito de absolución del recurso de apelación presentado por la Asociación.
 10. Cabe indicar que, en tanto no se ha apelado el extremo de la resolución venida en grado respecto a la inclusión de una presunta cláusula abusiva que figura en el documento denominado “*Cuota de Asociado/Compromiso de Pago*”, el mismo ha quedado consentido, por lo que no será objeto de pronunciamiento por parte de la Sala.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

- a) Sobre la excepción de improcedencia por falta de competencia de Indecopi
 11. En su recurso de apelación, la Asociación indicó que el Indecopi no resultaba competente para evaluar el cumplimiento y conocer las infracciones previstas en la Ley de los Centros Educativos Privados en lo referido a la devolución de la cuota de ingreso.
 12. No obstante, la Sala, en anteriores pronunciamientos –ver las resoluciones 2323-2018/SPC-INDECOPI, 2446-2020/SPC-INDECOPI y 2505-2022/SPC-INDECOPI, entre otros–, ya ha fundamentado las razones por las cuales no existe un conflicto de competencia entre el Indecopi y el Ministerio de Educación, manteniendo esta primera plena competencia para conocer infracciones a normas de protección al consumidor, inclusive respecto a las obligaciones legales contenidas en la Ley de los Centros Educativos Privados y el Decreto Legislativo 1476. Por lo tanto, corresponde desestimar este alegato.
- b) Sobre la excepción de improcedencia por falta de relación de consumo
 13. El artículo 108° literal c) del Código señala que la autoridad administrativa declarará la improcedencia de la denuncia cuando se presente, entre otros, el

supuesto de falta de relación de consumo². El numeral 5 del referido artículo define a la relación de consumo como el vínculo por el cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica³. El Código señala la referida definición sin perjuicio de la protección que se brinda al consumidor que se encuentra directa o indirectamente expuesto a una relación de consumo o a una etapa preliminar de esta.

14. Tomando en consideración la definición anterior, la relación de consumo se encuentra compuesta por los siguientes elementos: a) el consumidor, b) el proveedor; c) el bien o servicio, d) y la contraprestación económica.
15. El artículo IV, numeral 1, del Código señala que se entiende, por consumidor, 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 en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional, entre otros aspectos. Por su parte, el artículo IV, numeral 2, del referido cuerpo normativo indica que, califican como proveedores, las personas naturales o jurídicas de derecho público o privado que, entre otros aspectos, suministran o prestan servicios de cualquier natural naturaleza a los consumidores, de manera habitual⁴.
16. El Código no indica una definición de bien o servicio y de contraprestación económica. Sin embargo, es posible entender al bien como un objeto, corporal o incorporeal, susceptible de adquisición y transmisión, a fin de satisfacer alguna necesidad o interés. Asimismo, es posible considerar el servicio como una prestación que satisface una necesidad y que no se relaciona con bienes materiales. Finalmente, la contraprestación se refiere a una prestación que retribuye a la de otra parte en el supuesto de obligaciones o prestaciones recíprocas.

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 108°.** - **Infracciones administrativas.** (...) Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

- a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
- b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
- c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
- d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
- e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
- f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo IV.- Definiciones.** Para los efectos del presente Código, se entiende por: (...) 5. Relación de consumo. - Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo IV.- Definiciones.** Para los efectos del presente Código, se entiende por: (...) 2. Proveedores. - Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a: (...) 4. Prestadores. - Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

17. En su recurso de apelación, la Asociación indicó que el vínculo entre las partes del presente procedimiento constituía una relación asociativa. Así, señaló que el denunciante tenía la calidad de asociado, y por ello, el presente caso no se encuentra dentro del ámbito de aplicación del Código.
18. Además, indicó que, si bien el pago realizado por los denunciantes calificaba como cuota de ingreso, dicha situación no impedía que sea considerada como una “cuota de asociado”. Sostuvo que los denunciantes realizaron el pago mencionado tomando en consideración que impactaría en el concepto de “cuota de asociado”. De esta manera, mencionó que la Asociación y los denunciantes acordaron que el pago referido supusiera su permanencia como asociados, el ejercicio de los derechos de dicha condición y sea destinado al cumplimiento de los fines de la asociación. Agregó que la Sala ha indicado que la naturaleza del pago periódico de los asociados no constituye una contraprestación, sino un aporte para contribuir los fines de la asociación respectiva.
19. En su absolución de apelación, el señor Luna señaló que el compromiso de pago suscrito con la Asociación manifiesta que contrató un servicio educativo. Además, indicó que la Asociación es un proveedor debido a que ofreció el referido servicio a través del Colegio Hiram Bingham. Asimismo, mencionó que, según la Sala, las personas jurídicas no lucrativas también son consideradas proveedores.
20. De acuerdo a los referidos argumentos, se observa que la Asociación cuestionó los elementos de la relación de consumo referidos a la calidad de consumidor del denunciante, la calidad de proveedora de la Asociación y la naturaleza de la contraprestación pactada, toda vez que se trataría de una “cuota de asociado”. En tal sentido, a continuación, se analizará dichos cuestionamientos.
21. Sobre la calidad de consumidor del denunciante, se aprecia que, en efecto, los denunciantes sí ostentan la referida condición, toda vez que contrataron con el Colegio la prestación de servicios educativos a favor de su menor hija. En efecto, la Asociación adjuntó el documento denominado *Application Form* del 10 de octubre de 2016, que obra en el reverso de foja 51 del expediente; en dicho documento se aprecia la inscripción de la hija de los denunciantes a fin de recibir los servicios educativos del mencionado colegio. Asimismo, la Asociación adjuntó una carta de abril de 2017, que obra en foja 51 del expediente, mediante la cual el Colegio comunicó al denunciante el ofrecimiento de una vacante para su hija.
22. Además, se aprecia que los denunciantes y la Asociación adjuntaron el compromiso de padres de familia al ingresar a su hija al referido colegio, que obra en foja 19 del expediente, en el que se observa el consentimiento de los denunciantes, entre otras cosas, para participar en la educación de su hija y

cumplir el reglamento del Colegio. Finalmente, las partes adjuntaron el documento denominado “cuota de asociado”, que obra en foja 52 del expediente, mediante el cual los denunciantes se comprometieron a pagar una “Cuota de Asociación – (Compromiso de Pago)” a favor de la Asociación a fin de ingresar el grado *Upper Nursery* 2018. Por consiguiente, corresponde desestimar los argumentos de la Asociación respecto a que los señores Luna-Arce no tendrían la calidad de consumidor.

23. En cuanto a la calidad de proveedor de la Asociación, se observa que la mencionada denunciada tiene dicha condición respecto de los servicios educativos brindados a la hija de los denunciantes. Cabe indicar que la Comisión excluyó al Colegio del presente procedimiento debido a que no tiene personería jurídica, por lo que no era posible considerar administrado o sujeto del procedimiento⁵. Sin embargo, consideró como sujeto del procedimiento y proveedora de los referidos servicios a la Asociación, toda vez que tiene la calidad de promotora de dicho colegio.
24. La Sala comparte el referido criterio. En efecto, conforme a la interpretación de la normativa sectorial sobre instituciones educativas privadas, la Sala ha consolidado una postura referida a que, en el marco de los servicios educativos de educación básica, la responsabilidad administrativa por las infracciones en materia de protección al consumidor deberá ser asumida de la siguiente manera: (a) en primer lugar, por la institución educativa privada constituida como persona jurídica; o, (b) en caso esta última no esté constituida de tal manera, por el promotor o propietario, según la resolución directoral de autorización o de traslado.
25. De ello se infiere que, en caso exista una institución educativa privada constituida como persona jurídica y a la vez un promotor o propietario, este último deberá ser excluido; y, por el contrario, en caso la institución educativa no hubiera sido constituida como persona jurídica, el procedimiento deberá encauzarse contra quien ostente la condición de promotoría⁶.
26. En el presente caso, no existe controversia respecto de que la Asociación es promotora del Colegio. En su escrito del 11 de julio de 2022, reconoció que conduce la referida institución. Dicha información se corrobora mediante la revisión la resolución que autoriza el funcionamiento del Colegio, adjuntada por la Asociación, que obra en foja 48 del expediente. En los antecedentes de dicha resolución, se indica expresamente que la Asociación tiene la calidad de promotora del referido colegio.

⁵ De la búsqueda en el sistema de Consulta PIDE (Plataforma de Interoperabilidad del Estado), no se encontró que el Colegio se hubiera inscrito en registros públicos como persona jurídica.

⁶ Cabe indicar que lo antes mencionado es una regla de responsabilidad administrativa en materia de normas de protección al consumidor, sin perjuicio de los criterios resolutivos que pudiera asumir la Autoridad Sectorial (Ministerio de Educación).

27. Asimismo, que la Asociación sea una persona jurídica no lucrativa no significa que no sea proveedor. Sobre el particular, la Sala ha señalado que dichas entidades pueden calificar como proveedoras al realizar actividad empresarial en el mercado, como la prestación de servicios educativos. En el presente caso, está probado que el Colegio presta servicios educativos y que la Asociación es la promotora de dicho colegio, por lo que dicha asociación es proveedora en materia de protección al consumidor.
28. Sobre la naturaleza de la “*cuota de asociado*” pagada por los denunciantes, se aprecia que dicha contraprestación constituye una cuota de ingreso al Colegio, conforme al principio de la primacía de la realidad reconocido en el artículo V, numeral 8, del Código. Dicho principio indica que, en la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se deben considerar las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen o persigan. De este modo, la forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que expresa.
29. Es pertinente indicar que se considera a una cuota de ingreso como el pago que otorga el derecho al estudiante a obtener una vacante y permanecer en la institución educativa privada hasta la culminación de sus estudios. De esta manera, la cuota de ingreso tiene por finalidad asegurar la vacante de un estudiante, excluyendo a otros postulantes, durante el tiempo de estudios que realice o permanezca en la institución.
30. Al respecto, tanto los denunciantes como la Asociación adjuntaron el documento denominado “*Cuota de Asociación – (Compromiso de Pago)*”, que obra en foja 52 del expediente. En dicho documento se indica lo siguiente: “[...] *me comprometo -el señor Luna- a cancelar la cuota de admisión de [...] C.M.L.A para [...] Upper Nursery 2018 (Grado y Año) cuyo monto asciende a [...] US\$ 13 500 [...] De no cancelar en la fecha indicada, el colegio podrá disponer la vacante*”. Además, en su parte final, aprecian las siguientes condiciones para la devolución de la referida cuota:
- “Condiciones para la devolución de la Cuota de Asociado**
1. *En caso de no desear hacer uso de la vacante para Upper Nursery 2018 o retirarse en el transcurso de ese grado, se deberá informar por escrito antes de finalizar el año 2018*
 2. *El monto a devolver equivale al 70% del monto pagado por Cuota de Asociado.*
 3. *A partir del 01 de enero de 2019, no habrá lugar a devolución”*
31. Como se aprecia, la cuota referida se encontraba destinada a cubrir la cuota de admisión de la hija de los denunciantes para el grado *Upper Nursery 2018* y se indicó, textualmente, que, si no se pagara, el Colegio podría disponer la vacante.

32. Estas situaciones, evaluadas en conjunto, revelan que la Asociación actuaba en nombre del referido colegio, en su calidad de promotora, y que dicha cuota estaba destinada para asegurar la vacante del hijo del denunciante durante el tiempo que se encuentre realizando estudios en el colegio referido, lo cual permite concluir que la naturaleza de la “Cuota de Asociado” correspondía, en realidad, a una cuota de ingreso.
33. Cabe indicar que la Asociación planteó los siguientes argumentos: (i) el referido pago podría considerarse como una cuota de asociado; (ii) el denunciante tenía conocimiento que el pago impactaría en la cuota de asociado (iii); la cuota de asociado se refería a la permanencia del denunciante como en la Asociación y el ejercicio de sus derechos; y, (iv) y dicho pago se destinaba a los fines de la Asociación.
34. Al respecto, corresponde desestimar los referidos argumentos, toda vez que, conforme a lo anterior, resulta claro que el pago referido era una cuota de ingreso al colegio, por lo que no tenía como destino otorgar la calidad de asociado a los denunciantes y ejercer los derechos de dicha condición, sino que tenía como finalidad asegurar la vacante de su hija. Acerca de que dicho pago se utilizaría para los fines de la Asociación, la forma de administración de dicho monto no le otorga una naturaleza diferente, por lo que corresponde desestimar dicho argumento.
35. Finalmente, la Asociación mencionó que la Sala ha indicado que la naturaleza del pago periódico de los asociados no constituye una contraprestación económica. En efecto, la Sala ha señalado que no toda actividad desarrollada por las personas jurídicas no lucrativas puede considerarse la actividad de un proveedor, por ejemplo, una actividad de organización interna -una asamblea general-. Sin embargo, en el presente caso, la cuota de ingreso corresponde a un cobro relacionado a la prestación de los servicios educativos a la hija de los denunciantes. Dicho cobro permite, como se refirió, asegurar la vacante del estudiante a fin de que reciba la formación académica brindada por el Colegio, durante su tiempo de permanencia, por lo que corresponde desestimar el referido argumento.
36. Por las consideraciones expuestas, corresponde desestimar lo alegado por la Asociación.

Sobre el deber de idoneidad en servicios educativos

37. El artículo 73° del Código⁷ recoge el deber de idoneidad de los proveedores de servicios educativos, a través del cual se establece que estos deben tener en

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

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.

38. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código⁸ dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas (términos y condiciones expresamente ofrecidos), implícitas (fines y usos previsibles del producto/servicio según usos y costumbres del mercado) y legal (cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes).
39. Por su parte, el artículo 104° del Código⁹ establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar 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.
40. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y probar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor –o a la Autoridad Administrativa, en el caso de

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°.** – **Garantías.** Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

⁹ **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

procedimientos promovidos por su propia iniciativa– probar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá probar que dicho defecto no le es imputable.

41. En el presente caso, los señores Luna-Arce denunciaron que, el 05 de junio de 2020, presentaron el documento denominado “*Notificación de Permanencia/Retiro*”, que obra en foja 18 del expediente, por lo cual solicitaron la suspensión de la matrícula de su menor hija (su retorno se postergaba hasta el año lectivo 2021); posteriormente el 12 de febrero de 2021 presentaron el formato denominado “*Formato de Notificación/Retiro*”, que obra en foja 19 del expediente, a fin de solicitar la entrega de documentos para el traslado de institución educativa de su menor hija (entiéndase, se produce el retiro definitivo); asimismo, por último, el fecha 3 de marzo de 2021, se solicitó mediante carta notarial la devolución de la cuota de ingreso pagada en el año 2017; sin embargo, el Colegio se negó a realizar la devolución solicitada.
42. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra la Asociación por infracción del artículo 73° del Código, pues no cumplió con devolver al denunciante el pago realizado por concepto de cuotas de ingresos de sus menores hijos, a pesar de haberlo solicitado.
43. En su apelación, la Asociación sostuvo lo siguiente:
 - i) Que, los señores Luna-Arce realizaron los abonos de la cuota de ingreso en el 2017, por lo que no le son aplicables las disposiciones referidas a la devolución proporcional de la cuota de ingreso de la Ley de los Centros Educativos Privados, puesto que estas entraron en vigencia el 1 de marzo del 2021 y no tienen efecto retroactivo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 109° de la Constitución Política del Perú de 1993 y el artículo III del Código Civil. La norma aplicable debe ser la que estaba vigente en la fecha en que ocurrieron los hechos mencionados.
 - ii) Que, la única manera de determinar si la denegatoria de la devolución de la cuota de ingreso responde a lo ofrecido a los padres de familia es analizando aquello que se pactó en el acuerdo suscrito entre las partes y su respectiva congruencia con las disposiciones que le eran aplicables. El momento en el que se planteó la solicitud de devolución resulta irrelevante.
 - iii) Que, analizar la procedencia de solicitud de devolución de cuota de ingreso sobre la base de normas que entraron en vigencia de manera posterior a la adopción de un contrato donde se acordó que dicho concepto resulta no reembolsable también implica desvirtuar por completo el deber de idoneidad.
 - iv) Que, la Comisión alega que su criterio tendría sustento en el artículo 103° de la Constitución Política del Perú de 1993. Para estos efectos, hace alusión a una cita sobre la aplicación de las normas en el tiempo. Sin

embargo, esto supone realizar una interpretación aislada y sesgada de dicho precepto normativa con la realidad de los hechos.

44. Según se aprecia en el comprobante de pago que obra en el reverso de la foja 16 del expediente, los denunciantes pagaron la cuota de ingreso por su menor hija de C.M.L.A el monto de US\$ 13 500,00, a fin de que inicie sus estudios el año 2018.
45. Que, según se mencionó anteriormente, los señores Luna-Arce denunciaron que, el 5 de junio de 2020, presentaron el documento denominado “*Notificación de Permanencia/Retiro*”, que obra en foja 18 del expediente, por lo cual solicitaron la suspensión de la matrícula de su menor hija; posteriormente, el 12 de febrero de 2021, presentaron el formato denominado “*Formato de Notificación/Retiro*”, que obra en foja 19 del expediente, a fin de solicitar la entrega de documentos para el traslado de institución educativa de su menor hija; asimismo, por último, el fecha 3 de marzo de 2021, se solicitó mediante carta notarial la devolución de la cuota de ingreso pagada en el año 2017; sin embargo, el Colegio se negó a realizar la devolución solicitada.
46. Ante tal solicitud, el 6 de mayo de 2021, la Asociación remitió una comunicación formal dirigida a los señores Luna-Arce en el cual declara improcedente la solicitud de devolución de aportes de la menor hija de iniciales C.M.L.A. Además, alegó que, al haberse realizado el pago de las cuotas de ingreso en el 2017 y, al recién haber entrado en vigencia a partir del año 2021 el Decreto de Urgencia 02-2020 (que modificó la Ley de los Centros Educativos Privados) y su Reglamento, dichas normativas tienen carácter obligatorio recién a partir del día siguiente de su publicación, no pudiendo aplicarse retroactivamente.
47. De la revisión de lo resuelto por la Comisión y los alegatos de las partes, se evidencia que la presente controversia gira en torno a la aplicación de la Ley de los Centros Educativos Privados, en lo que respecta a la devolución proporcional de la cuota de ingreso.
48. El artículo 13° de la Constitución Política del Perú de 1993 (en adelante, la Constitución) establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. En ese sentido, a criterio del Tribunal Constitucional del Perú “*la educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país*”¹⁰. Asimismo, se le otorga a la educación un carácter binario, pues se le califica como un derecho fundamental y un servicio público¹¹.

¹⁰ Expediente 04232-2004-AA/TC del 3 de marzo de 2005 tramitado ante el Tribunal Constitucional.

¹¹ Ello, dado que explicita una de las funciones-fines del Estado, de ejecución por el propio Estado o por terceros bajo fiscalización estatal, constituyendo un bien que se vincula directamente con el fortalecimiento del sistema democrático y con el desarrollo económico y social del país. STC 4232-2004-AA/TC.

49. Asimismo, la protección de los derechos de los consumidores se encuentra consagrada en el artículo 65° de la Constitución y, en mérito a ello, estos derechos, tal como lo ha señalado el Tribunal Constitucional en su Sentencia STC 0858-2003-AA/TC del 14 de marzo de 2004, constituyen derechos fundamentales que no pueden ser desconocidos por contratos o convenios privados:

“Para el Tribunal Constitucional es claro que los acuerdos contractuales, incluso los suscritos en ejercicio de la autonomía privada y la libertad contractual de los individuos, no pueden contravenir otros derechos fundamentales, puesto que, por un lado, el ejercicio de la libertad contractual no puede considerarse como un derecho absoluto y, de otro, pues todos los derechos fundamentales en su conjunto, constituyen, como tantas veces se ha dicho aquí, ni más ni menos, el orden material de valores en los cuáles se sustenta todo el ordenamiento jurídico peruano.

Ello es particularmente evidente en aquellas situaciones donde una de las partes ha aceptado ciertos términos contractuales que de, no haber mediado la necesidad de obtener un servicio no habría aceptado, por constituir notoriamente una irrazonable autorestricción del ejercicio de sus derechos fundamentales (...)

En estos casos, dado que se presentan relaciones contractuales en las que es patente la existencia de una heteronomía, esto es, una pérdida efectiva de autonomía privada por una de las partes, los derechos fundamentales, en su dimensión institucional y como sistema de valores materiales del ordenamiento, pueden y deben servir de fundamento para defenderse contra las consecuencias del propio hacer, es decir, que pueden lícitamente invocarse en la protección frente a sí mismos”.

50. Por otra parte, el artículo 73° del Código, establece un supuesto de responsabilidad objetiva de los proveedores respecto a la idoneidad y calidad de los servicios educativos que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, 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. De acuerdo al referido artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado, sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.
51. En el caso de los servicios educativos, la naturaleza especial del servicio está en su misma esencia, es decir, en la formación cognitiva, meta-cognitiva, valorativa y actitudinal otorgada por las instituciones educativas a los menores, lo cual implica *per se* no imponer cláusulas que no pueden ser discutidas por los padres, considerando que el contrato de servicios educativos constituye un contrato de adhesión, siendo que las normas de protección al consumidor

prohíben la imposición de condiciones que restrinjan derechos y que pongan en desventaja a los padres de familia frente al proveedor, aunque estas hayan sido informadas.

52. De este modo, si bien de acuerdo al Decreto Legislativo 882, Ley Promoción de la Inversión en la Educación, los propietarios de instituciones educativas están facultados a organizar, gestionar y administrar su funcionamiento; ello debe realizarse con sujeción a los requisitos mínimos formulados por el Estado, respetando el derecho de los consumidores, cuya protección se concretiza a través de la legislación y reglamentación sectorial correspondiente.
53. Ahora bien, de la revisión de los actuados, se advierte que no constituye un hecho controvertido que el Colegio se negó a realizar la devolución de la cuota de ingreso objeto de controversia.
54. En este punto, consideramos importante precisar que el derecho cubierto con la cuota de ingreso no se agota al momento de ingresar a la institución educativa, sino que cubre el derecho a mantenerse dentro de la institución, esto es, a contar con una reserva de vacante hasta la culminación efectiva de los estudios.
55. Siendo ello así, la retención del total del monto correspondiente a la cuota de ingreso de la menor hija de los denunciados no resultaba razonable.
56. En relación con lo anterior, cabe enfatizar que es usual que, en el mercado de servicios educativos, siempre existan personas que se encuentran a la espera de la liberación de una vacante, estando dispuestas a pagar por el concepto de cuota de ingreso. Por dicho motivo, la devolución proporcional de la cuota de ingreso a los padres de familia que así lo soliciten, no generaría un perjuicio para el centro educativo, máxime considerando que el importe a cancelar por dicho concepto es algo que suele incrementar con el paso de los años.
57. Una decisión contraria resultaría desproporcional y abusiva, ya que implicaría que se pierda el íntegro de lo pagado en su oportunidad por concepto de cuota de ingreso, aun cuando no se continúe con la prestación efectiva del servicio educativo, perjudicando ampliamente al consumidor, quien -se entiende- deberá asumir el pago de una nueva cuota de ingreso en otro Colegio.
58. Además, estamos refiriéndonos a un servicio educativo que en el fondo es un derecho de toda persona por mandato constitucional. No estamos hablando de un contrato de dar o hacer de carácter meramente civil, sino que estamos frente a la educación de una (0) menor y de una suma alta que no es poco dinero para una familia en estos tiempos aciagos. Más aun en tiempos de pandemia como es el caso concreto.

59. Tampoco hay que perder de vista que el contrato educativo es fundamentalmente un contrato masivo en la modalidad de contrato por adhesión donde la parte predisponente, que es el centro educativo, es quien establece las reglas del juego del contrato. Ningún padre va a contradecir esas cláusulas porque obviamente está de por medio la educación de su menor hijo. Lo último que haría un padre de familia es discutir con el centro educativo. Esas cláusulas son evidentemente inequitativas y como tal crean un desequilibrio en las relaciones contractuales. El consumidor solo se adhiere a un mandato contractual no negociado con él y que lo coloca en una clara situación de desventaja. En ese contexto es en el que la Sala tiene un rol tutelar que no debe perderse de vista.
60. El contrato es la principal institución jurídica para la provisión de bienes y servicios. En este sentido, se convierte en el centro de la vida de los negocios, el instrumento práctico que realiza las más variadas finalidades de la vida económica, como expresa Messineo, pero es obvio que, si dos contratantes no están en igualdad de fuerzas, el más potente (en este caso, el centro educativo) encuentra en el contrato una victoria sumamente fácil, impulsado por el interés, que es el móvil más frecuente de las acciones humanas, sacrifica el bien ajeno para su propia satisfacción.
61. Por ello, el contrato educativo que prevé quedarse con la cuota de ingreso es obviamente inequitativo y no tiene en cuenta que, en esencia, el contrato surge en el Derecho como uno de los medios de realización de la persona en la vida social. Es también en esencia un medio de cooperación social, lo que hoy la doctrina moderna llama humanización del contrato.
62. El contrato de servicios educativos debe verse como un medio integrador, armonizador, cooperador de las relaciones sociales, no como vehículo de explotación, de imposición, de abuso, de una parte, sobre otra. Es necesario que podamos rescatar su función socialmente eficiente e incluso cooperativa para las familias. No puede servir de medio para la satisfacción de intereses egoístas o puramente individuales; más aún en circunstancias graves como las de la pandemia.
63. La Sala, como órgano tutelar de la protección de los derechos de los consumidores y máximo intérprete administrativo de las disposiciones del Código debería repensar las categorías conceptuales de la contratación educativa con una nueva cosmovisión de la función del contrato en la economía porque la sociedad actual necesita mecanismos de interpretación más dinámicos, sencillos y eficientes. Esa tarea de calificación e integración jurídica normativa no solamente radica en su aspecto cuantitativo y cualitativo de lo prescrito por la ley, sino también su carácter ontológico, es decir su propia esencia y razón de ser. No olvidemos que la modificatoria de la Ley de los Centros Educativos Privados se promulgó para beneficio de los padres de

familia cuyos hijos no podían seguir estudiando por motivos económicos u otros en tiempos de pandemia.

64. Dicho esto, el Código y la Constitución brindan las pautas y el marco normativo necesarios para resguardar los derechos de los consumidores en los contratos por adhesión cuando hay claras situaciones de inequidad y desventaja.
65. En consecuencia, concluimos que el accionar de la Asociación no fue idóneo, toda vez que no resultaba razonable que, ante la renuncia de la vacante de la menor hija de los denunciantes, retuviera el íntegro de la cuota de ingreso pagada, considerando que el presente caso no se encuentra referido a la adquisición de un bien o servicio cualquiera en el mercado, sino que en esta clase de prestaciones se encuentra de por medio un servicio de especial naturaleza, como es la educación.
66. A mayor abundamiento, cabe indicar que existe un precedente relacionado a la materia de devolución de cuota de ingreso, como es el caso del Colegio Altair, Expediente 0535-2015/CC2 del año 2015, en el cual la Sala resolvió a través de la Resolución 2568-2016/SPC-INDECOPI -ratificada por el Poder Judicial- declarar fundada la denuncia ante la negativa del centro educativo de devolver la cuota de ingreso a los padres de familia que decidieron que su hijo no podría seguir estudiando por razones económicas y, en consecuencia, su hijo no fue matriculado, tratándose de incluso de un menor de cinco (5) años que iba a estudiar *kínder*¹².
67. La Administración, por lo tanto, tiene que respetar lo que el Poder Judicial en su momento ha determinado respecto a ese caso y aplicar esa jurisprudencia con carácter vinculante a sus nuevas resoluciones que versen fundamentalmente sobre hechos similares, como es el caso de la no devolución de cuota de ingreso a los padres de familia.
68. En conclusión, la denuncia es fundada. No porque la Asociación aceptó la devolución de la cuota de ingreso, como ha sostenido el voto en singular, sino porque, en general, el pacto de no reembolso resultaba abusivo y no podía ser aplicado, así se haya o no ofrecido la devolución.
69. Por ende, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia en contra de la Asociación por haberse negado a devolver la cuota de ingreso.

¹² Si bien en la fecha en la que se resolvió el caso previamente citado no existía una ley que permitiera a los centros educativos devolver la cuota de ingreso si los menores no se matriculaban; la Sala en aquel entonces, atendiendo a que se trataba del derecho a la educación y que se afectaba la esfera económica de los padres, quienes quedaban expuestos a perder ingentes sumas de dinero, como eran los dieciocho mil soles (S/ 18 000,00) de aquel momento, resolvió pensando en los derechos de los consumidores y declaró como cláusula abusiva tal imposición de los Colegios.

Sobre la sanción impuesta

49. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹³.
50. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS -TULO de la LPAG- contempla los Principios de Razonabilidad¹⁴, Proporcionalidad, Predictibilidad y Confianza Legítima en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
51. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
52. En el presente caso, la Comisión sancionó a la Asociación con una multa de 5,16 UIT. Para graduar la sanción, la Comisión aplicó el método basado en valores preestablecidos del Decreto Supremo 032-2021-PCM. Para tales

¹³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios: 1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción. 2. La probabilidad de detección de la infracción. 3. El daño resultante de la infracción. 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado. 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores. 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar. (...)

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...) **3. Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

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

efectos, consideró como criterios lo siguiente: afectación producida por la infracción (alta, pues la afectación era mayor a dos (02) UIT), el tamaño del infractor (microempresa) y la duración de la infracción (valor 1).

53. En su apelación, la Asociación alegó lo siguiente:

- i) Que, la forma de cálculo de la sanción es una norma material, no procesal, por lo que no debía ser aplicada a hechos acaecidos con anterioridad. Lo contrario implicaría una aplicación retroactiva de la norma.
- ii) Que, lo antes mencionado se podía apreciar comparando el nivel de sanciones aplicado para conductas exactamente iguales antes y después del Decreto Supremo 032-2021-PCM; antes de sancionaba con una amonestación y a la fecha se aplica una multa de 5,16 UIT.
- iii) Que, esta situación evidenciaba un trato desigual, vulnerándose el principio de razonabilidad al imponer una multa desproporcionada.
- iv) Que, la Comisión no siguió la metodología de aplicación del Decreto Supremo 032-2021-PCM, pues no consideró ninguna circunstancia atenuante.
- v) Que, el Decreto Supremo 032-2021-PCM establecía factores agravantes y atenuantes, basados en la información extraída de expedientes analizados por el Indecopi.
- vi) Que, el listado de factores agravantes y atenuantes era enunciativo, pudiéndose considerar otros, siempre que sean pertinentes de acuerdo a las características del caso y en la medida que la Ley lo permita; además, se indica que se debe considerar el principio de razonabilidad.
- vii) Que, se podía utilizar cualquier criterio para disminuir la sanción como la conducta del administrado, sus expectativas legítimas, entre otros. Recientemente, la Comisión resolvió casos de devolución de cuota de ingreso (Resolución 1646-2022/CC2) imponiendo una amonestación en aplicación del principio de razonabilidad y confianza legítima, en tanto estaba haciendo un cambio de criterio.
- viii) Que, se debe tener en consideración que la Sala, mediante Resolución 262-2022/SPC-INDECOPI, resolvió la denuncia presentada en contra de la Promotora Cultural Peruano Alemana de Promoción Educativa Alexander Von Humboldt, por la falta de devolución de cuota de ingreso, acogiendo el criterio expuesto por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo, la cual declaró la nulidad parcial de la Resolución 1767-2017/SPC-INDECOPI, pues consideró que Indecopi omitió aplicar el principio de predictibilidad. Por lo tanto, conforme a lo dispuesto por el Poder Judicial y la Sala, en el presente caso se debería evaluar si lo resuelto contiene un sustento desde el punto de vista fáctico y jurídico para aplicar la sanción, sin haberse respetado no aplicando el principio de Predictibilidad o Confianza Legítima.

- ix) Que, de acuerdo con los Lineamientos de la Sala del 2019, los proveedores podían considerar que no serían sancionados por la falta de devolución de la cuota de ingreso cuando el hecho que originó la solicitud no le sea imputable.
54. De acuerdo con la única disposición complementaria transitoria del Decreto Supremos 032-2021-PM, solamente los procedimientos administrativos que estuvieran en trámite a su entrada en vigencia, esto es, antes del 14 de junio de 2021, mantendrán la graduación y determinación de la sanción conforme a la normativa vigente a la fecha de inicio de estos, por lo que tomando en cuenta que el presente procedimiento fue iniciado con la notificación de la Resolución del 4 de julio de 2022, correspondía utilizar las disposiciones establecidas en dicho instrumento legal.
55. La Asociación indicó que, antes de la aplicación de la norma antes mencionada, se sancionaba con una amonestación y que ahora se imponían multas, lo cual sería un trato desigual. Al respecto, cabe indicar que el administrado no ha precisado a qué casos anteriores se refiere, por lo que no es posible analizar si, en efecto, estamos ante circunstancias que serían iguales o distintas a la presente. Sin perjuicio de eso, cabe señalar que, de igual forma, no puede existir un trato desigual, en la medida que estamos ante circunstancias distintas, pues actualmente existe una nueva norma que establece parámetros objetivos para la graduación de sanciones.
56. Respecto a que no se habrían considerado factores atenuantes, cabe señalar que no existe una obligación de considerar estos en todos los casos; solo se amerita considerarlos si, en el caso particular, el administrado los invoca y/o si, en general, la autoridad aprecia de oficio que corresponde aplicar alguno. No obstante, eso no se ha presentado en el caso, por lo que es correcto que no se haya considerado atenuante alguno.
57. Sobre la Resolución 1646-2022/CC2, cabe señalar que ese caso versó sobre una negativa injustificada a devolver la cuota de ingreso, el cual fue sancionado en aplicación del artículo 1431° del Código Civil. Por consiguiente, este caso no es equiparable, pues se trata de un supuesto distinto al presente.
58. Respecto a la Resolución 0262-2022/SPC-INDECOPI, cabe indicar que esta fue emitida en cumplimiento de un mandato judicial y versa sobre un caso en el que la negativa a devolver la cuota de ingreso se debió a la aplicación de una cláusula que se consideró abusiva en el 2017 (fecha de emisión de la Resolución 1767-2017/SPC-INDECOPI). Por consiguiente, este caso no es equiparable, pues no trata sobre un supuesto similar al presente, que es la existencia de una garantía explícita.

59. Finalmente, sobre los Lineamientos de 2019, cabe señalar que la postura plasmada en dicho documento sobre las devoluciones de cuota de ingreso es mantenida por esta Sala hasta la actualidad, no habiendo sufrido ninguna modificación. No obstante, dicho criterio fue asumido en un contexto en el cual dicha problemática no tenía regulación alguna en el marco jurídico; actualmente, en aquellos casos en los que la Ley de los Centros Educativos Privados resulta aplicable, no es posible negarse a devolver la cuota de ingreso en tanto la norma lo prohíbe. Esto no se trata de un cambio de criterio, sino de la aplicación de un mandato legal.
60. Asimismo, el criterio mantenido por la Sala antes descrito parte de la premisa de que un pacto de no reembolso de cuota de ingreso resulta válido. No señala que los proveedores estén legitimados a aceptar de manera voluntaria la devolución de este monto y, posteriormente, defraudando la expectativa del consumidor (garantía explícita), negarse a ello, como a acontecido en el presente caso.
61. Por las razones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a la Asociación con una multa de 5,16 UIT.
62. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG¹⁵, se requiere la Asociación 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 la medida correctiva, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción del Colegio en el RIS

63. Considerando que en su apelación el denunciado no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar estos extremos y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos ya han sido desvirtuados, en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos puntos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.
64. Se ordena a la Asociación que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva y el pago de las costas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del

vencimiento del plazo otorgado para tales fines¹⁶, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, de acuerdo con el artículo 117° y 118° del Código¹⁷. De otro lado, se informa al denunciante que -en caso de incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva, según el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI¹⁸.

Cuestión Final

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

¹⁶ **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.

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

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.

¹⁸ **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.** 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos. (...) 40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código. (...)

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar, modificando sus fundamentos, la Resolución 2926-2022/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Asociación Promotora Educacional J.L.N HOPE del Perú, ya que dicho proveedor se negó a devolver a los señores Jorge Eduardo Luna Jeri y Maria Cecilia Arce Silva la cuota de ingreso de su menor hija.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 2926-2022/CC2, en sus puntos resolutivos SETIMO, OCTAVO, NOVENO y DECIMO referidos a la medida correctiva reparadora ordenada, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

TERCERO: Ordenar a la Asociación Promotora Educacional J.L.N HOPE del Perú, que cumpla con lo siguiente:

- El pago espontáneo de la multa confirmada en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.
- Presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 2 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y el pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados para tales fines, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 2 que remita una copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Local correspondiente.

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



Firma Digital

Firmado digitalmente por CARRILLO
GOMEZ Camilo Nicanor FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17.10.2023 11:27:09 -05:00

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ
Vicepresidente

El voto singular del señor vocal Hernando Montoya Alberti es el siguiente:

El vocal que suscribe el presente voto concuerda con la decisión de confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la Asociación por la negativa injustificada de devolver la cuota de ingreso. Sin embargo, lo hacen bajo las consideraciones que serán expuestas en el presente apartado:

1. En el presente caso, los señores Luna-Arce denunciaron que, el 05 de junio de 2020, presentaron el documento denominado “*Notificación de Permanencia/Retiro*”, que obra en foja 18 del expediente, por lo cual solicitaron la suspensión de la matrícula de su menor hija (su retorno se postergaba hasta el año lectivo 2021); posteriormente el 12 de febrero de 2021 presentaron el formato denominado “*Formato de Notificación/Retiro*”, que obra en foja 19 del expediente, a fin de solicitar la entrega de documentos para el traslado de institución educativa de su menor hija (entiéndase, se produce el retiro definitivo); asimismo, por último, el fecha 3 de marzo de 2021, se solicitó mediante carta notarial la devolución de la cuota de ingreso pagada en el año 2017; sin embargo, el Colegio se negó a realizar la devolución solicitada.
2. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra la Asociación por infracción del artículo 73° del Código, pues no cumplió con devolver al denunciante el pago realizado por concepto de cuotas de ingresos de sus menores hijos, a pesar de haberlo solicitado.
3. En su apelación, la Asociación sostuvo lo siguiente:
 - i) Que, los señores Luna-Arce realizaron los abonos de la cuota de ingreso en el 2017, por lo que no le son aplicables las disposiciones referidas a la devolución proporcional de la cuota de ingreso de la Ley de los Centros Educativos Privados, puesto que estas entraron en vigencia el 1 de marzo del 2021 y no tienen efecto retroactivo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 109° de la Constitución Política del Perú de 1993 y el artículo III del Código Civil. La norma aplicable debe ser la que estaba vigente en la fecha en que ocurrieron los hechos mencionados.
 - ii) Que, la única manera de determinar si la denegatoria de la devolución de la cuota de ingreso responde a lo ofrecido a los padres de familia es analizando aquello que se pactó en el acuerdo suscrito entre las partes y su respectiva congruencia con las disposiciones que le eran aplicables. El momento en el que se planteó la solicitud de devolución resulta irrelevante.
 - iii) Que, analizar la procedencia de solicitud de devolución de cuota de ingreso sobre la base de normas que entraron en vigencia de manera posterior a la adopción de un contrato donde se acordó que dicho

concepto resulta no reembolsable también implica desvirtuar por completo el deber de idoneidad.

- iv) Que, la Comisión alega que su criterio tendría sustento en el artículo 103° de la Constitución Política del Perú de 1993. Para estos efectos, hace alusión a una cita sobre la aplicación de las normas en el tiempo. Sin embargo, esto supone realizar una interpretación aislada y sesgada de dicho precepto normativa con la realidad de los hechos.
4. Según se aprecia en el comprobante de pago que obra en el reverso de la foja 16 del expediente, los denunciantes pagaron la cuota de ingreso por su menor hija de C.M.L.A el monto de US\$ 13 500,00, a fin de que inicie sus estudios el año 2018.
 5. Que, según se mencionó anteriormente, los señores Luna-Arce denunciaron que, el 5 de junio de 2020, presentaron el documento denominado “*Notificación de Permanencia/Retiro*”, que obra en foja 18 del expediente, por lo cual solicitaron la suspensión de la matrícula de su menor hija; posteriormente, el 12 de febrero de 2021, presentaron el formato denominado “*Formato de Notificación/Retiro*”, que obra en foja 19 del expediente, a fin de solicitar la entrega de documentos para el traslado de institución educativa de su menor hija; asimismo, por último, el fecha 3 de marzo de 2021, se solicitó mediante carta notarial la devolución de la cuota de ingreso pagada en el año 2017; sin embargo, el Colegio se negó a realizar la devolución solicitada.
 6. Ante tal solicitud, el 6 de mayo de 2021, la Asociación remitió una comunicación formal dirigida a los señores Luna-Arce en el cual declara improcedente la solicitud de devolución de aportes de la menor hija de iniciales C.M.L.A. Además, alegó que, al haberse realizado el pago de las cuotas de ingreso en el 2017 y, al recién haber entrado en vigencia a partir del año 2021 el Decreto de Urgencia 02-2020 (que modificó la Ley de los Centros Educativos Privados) y su Reglamento, dichas normativas tienen carácter obligatorio recién a partir del día siguiente de su publicación, no pudiendo aplicarse retroactivamente.
 7. De la revisión de lo resuelto por la Comisión y los alegatos de las partes, se evidencia que la presente controversia gira en torno a la aplicación de la Ley de los Centros Educativos Privados, en lo que respecta a la devolución proporcional de la cuota de ingreso.
 8. Según lo ha sostenido la Sala en la Resolución 2655-2022/SPC-INDECOPI, estas modificaciones entraron en vigencia el 1 de marzo de 2021. Asimismo, la aplicación de la norma a un caso en concreto no depende de la fecha en que se presentó la solicitud de reembolso, sino del momento en que se produjo la resolución del contrato.

9. Aunado a ello, la Sala también ya ha sostenido en repetidas oportunidades (por ejemplo, en las Resoluciones 1851-2023/SPC-INDECOPI y 1889-2023/SPC-INDECOPI) que la norma en cuestión sí resulta aplicable a contratos que hubieran sido celebrados con anterioridad a su vigencia – inclusive si se informó y el consumidor aceptó, que la cuota de ingreso no era reembolsable–. En estas resoluciones se explica, de manera detallada, por qué argumentos como los esgrimidos por la Asociación en este caso –referidos a la aplicación temporal de la norma– no resultan amparables.
10. Teniendo en cuenta que la resolución del contrato se dio en febrero de 2021, las modificaciones normativas referidas a la devolución proporcional de la cuota de ingreso no le resultan aplicables a los señores Luna-Arce, pues estas entraron en vigencia con posterioridad: 1 de marzo de 2021. En consecuencia, la Asociación no tenía el deber legal de proceder a la mencionada devolución.
11. Sin perjuicio de lo expuesto, es importante mencionar que, mediante Anexo – G del escrito de denuncia, los denunciantes presentaron un correo electrónico de fecha 19 de marzo de 2021; este documento da cuenta de una comunicación remitida por la Asociación a los denunciantes, respecto a su solicitud de devolución de la cuota de ingreso presentada el 3 de marzo de 2021. En esta se les informa a los denunciantes, de manera expresa y clara, que la cuota de ingreso les será devuelta en un plazo aproximado de tres (3) semanas, según se aprecia a continuación:

“Hola Jorge,

Buenas noticias!

***A mas tardar en 3 semanas** pienso deberíamos estar realizando la devolución de la Cuota de Asociado según la fórmula que estipula el Reglamento.*

Buen fin de semana!

Cúidense mucho!

Cecilia” (negritas y subrayado es nuestro).

12. De tal forma, la Asociación, a través de su personal administrativo, aceptó la devolución de cuota de ingreso, puesto que en el correo electrónico se señala que a más tardar en tres (3) semanas se realizaría la devolución; es decir, se está afirmando que se hará la devolución (nótese que se inicia el correo electrónico diciéndose *“buenas noticias”*); asimismo, se indica expresamente que se iba a proceder según la fórmula que estipulada en el Reglamento.
13. Cabe señalar que la mención a *“(…) pienso deberíamos (…)”* está referida a que existe una duda sobre el plazo en que se devolverá la cuota de ingreso, mas no está referido a que exista alguna duda sobre si se devolverá o no la misma.

14. En conclusión, el vocal que suscribe el presente voto discrepa con la Comisión, pues la Ley de los Centros Educativos Privados, en lo referido a la devolución de la cuota de ingreso, no resultaba aplicable al caso en concreto; en consecuencia, no existía una obligación legal de devolver la cuota de ingreso, pudiendo la Asociación, legítimamente, aplicar la penalidad pactada. No obstante, sí existía una garantía explícita, consistente en el ofrecimiento expreso hecho por la Asociación a los denunciantes, por el cual aceptaron devolver la cuota de ingreso e, inclusive, se comprometieron a efectuar el cálculo según las reglas establecidas en el Reglamento de la Ley de los Centros Educativos Privados.
15. En ese sentido, en base a lo ofrecido (garantía explícita), los denunciantes tenían la legítima expectativa de recibir la devolución de la cuota de ingreso; no obstante, contradiciendo y defraudando estas expectativas, la Asociación se negó a ello.
16. Por las razones expuestas, corresponde confirmar, modificando sus fundamentos, la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la Asociación por infracción del artículo 73° del Código, pues no devolvió al denunciante el pago realizado por concepto de cuota de ingreso de su menor hija de iniciales C.M.L.A, a pesar de haberlo aceptado según consta en correo de fecha 19 de marzo de 2021.



Firma Digital

Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 soft

Motivo: Soy el autor del documento

Fecha: 17.10.2023 13:07:46 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI