

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico sobre la Resolución 1971-2023/SPC-INDECOPI

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional
de Abogada que presenta:

Chávez Burga, Valeria Lizbeth

Asesor:

Chávez Huanca, Eddy


Lima, 2024

Informe de Similitud

Yo, CHAVEZ HUANCA, EDDY, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "INFORME JURÍDICO SOBRE LA RESOLUCIÓN N° 1971-2023/SPC-INDECOPI", del autor(a) CHAVEZ BURGA, VALERIA LIZBETH, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 25%. 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, 10 de julio del 2024

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

Resumen

El presente informe jurídico analiza la Resolución N° 1971-2023/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor de Indecopi, la cual resolvió en segunda instancia la denuncia presentada por la señora Luz Edith Valdivia Ramírez contra el Centro Educativo "San Ignacio de Recalde" por la presunta infracción al deber de idoneidad en servicios educativos (Art. 73 del Código de protección y defensa del consumidor) al momento que el centro educativo negó la solicitud de la consumidora de la devolución proporcional de la cuota de ingreso. En este sentido, el presente informe abordará la problemática ante dos perspectivas: a nivel constitucional y a nivel de normas de protección del consumidor. Por un lado, se buscará determinar el contenido esencial del derecho fundamental a la educación y a sus manifestaciones como servicio público, y a su vez determinar los límites establecidos por el Tribunal Constitucional a los contratos educativos y sus cláusulas. Por otro lado, se delimitará en lo que consiste la función social del contrato educativo y se buscará establecer de qué manera la cuota de ingreso debe de ser entendida con relación a este concepto, para finalmente realizar un análisis en conjunto que permita arribar en la premisa argumentativa planteada en el presente informe: la no devolución de la cuota de ingreso a la consumidora sí supone una infracción al deber de idoneidad en la prestación de servicios educativos.

PALABRAS CLAVE:

Protección al consumidor - contrato educativo - deber de idoneidad – educación – cuota de ingreso

ABSTRACT:

This legal report analyzes Resolution No. 1971-2023/SPC-INDECOPI, issued by INDECOPI's Specialized Chamber for Consumer Protection which decided on appeal the complaint filed by Mrs. Luz Edith Valdivia Ramírez against the "San Ignacio de Recalde" Educational Center for alleged breach of the duty of suitability in educational services (Art. 73 of the Consumer Protection and Defense Code), when the educational center denied the consumer's request for a proportional refund of the admission fee.

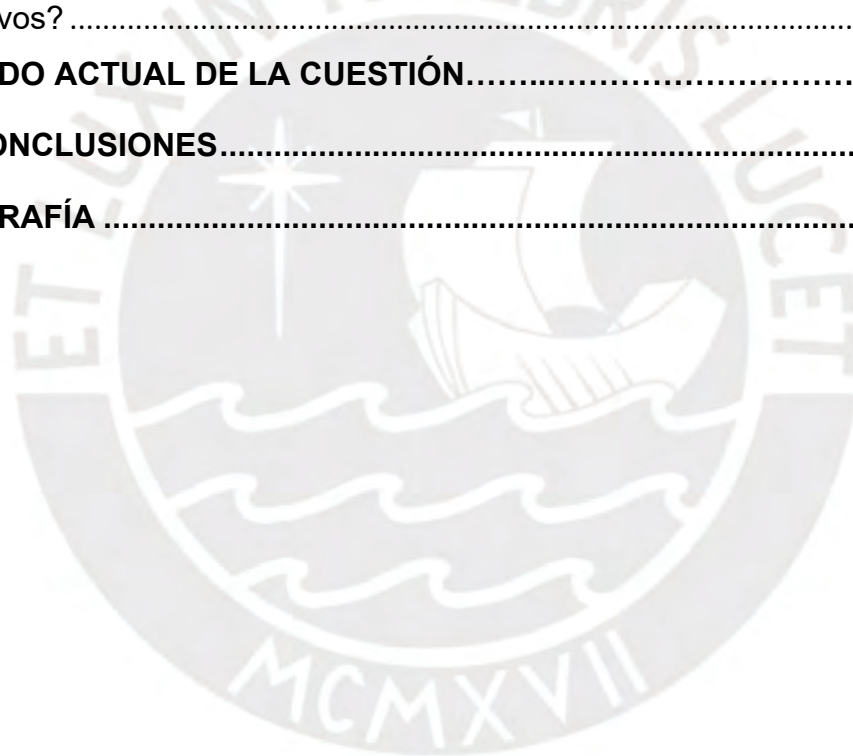
Accordingly, this report will address the issue from two perspectives: constitutionally and within the framework of consumer protection regulations. On the one hand, it seeks to determine the essential content of the fundamental right to education and its manifestations as a public service, as well as to establish the limits set by the Constitutional Court on educational contracts and their clauses. On the other hand, it will delineate the social function of educational contracts and seek to establish how the admission fee should be understood about this concept. Ultimately, a comprehensive analysis will be conducted to support the argumentative premise stated in this report: that the failure to refund the admission fee to the consumer constitutes a breach of the duty of suitability in providing educational services.

KEYWORDS:

Consumer protection - educational contract - duty of suitability- education - admission fee

Cuadro de datos principales del caso.....	5
I. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1. Justificación de la elección de la resolución	6
1.2. Presentación del caso.....	7
II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Hechos relevantes del caso	11
2.2.1. Presentación de la denuncia.....	12
2.2.2. De la imputación de cargos.....	12
2.2.3. Descargos del “COLEGIO SAN IGNACIO DE RECALDE SCHOOL”.....	13
2.2.4. Sobre el INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN:	14
2.2.5. Sobre la decisión de primera instancia.....	15
2.2.6. Apelación de la decisión	16
2.2.7. Sobre la decisión de segunda instancia	16
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS	17
IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A.....	18
4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios	18
4.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución	19
4.3. Objetivos del presente informe	24
V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	24
5.1. Cuestiones previas.....	24
5.2. ¿Existen límites constitucionales bajo los cuales se regula la cuota de ingreso en base al derecho de educación?	25
5.2.1. Conceptualización del sector educativo a partir de su carácter binario	25
5.2.2. La educación como derecho fundamental	26
5.2.3. La educación como servicio público	28
5.2.4. La contratación de los servicios educativos.....	30
5.2.5. Naturaleza de los contratos de servicios educativos.....	31
5.2.6. Diferencias con los contratos civiles comunes	34
5.2.7. El concepto de cuota de ingreso	35
5.2.8. Conclusiones preliminares de la pregunta secundaria 1:	36

5.3. ¿La función social del contrato educativo es determinante para establecer los límites legales a la cuota de ingreso?	37
5.3.1. Naturaleza Jurídica de los Derechos del Consumidor	37
5.3.2. La función social del contrato educativo.....	38
5.3.3. La contratación masiva en el sector educativo y las cláusulas de adhesión.....	41
5.3.4. Los límites legales establecidos en el código de protección y defensa del consumidor al servicio educativo, específicamente en la cuota de ingreso	42
5.3.5. Idoneidad del servicio	42
5.3.6. Conclusiones preliminares de la pregunta secundaria 2:	43
5.4. Cuando el Colegio negó la devolución de la cuota de ingreso a la señora Valdivia, ¿Vulneró el deber de idoneidad en la prestación de servicios educativos?	44
VI. ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN.....	46
VII. CONCLUSIONES.....	48
BIBLIOGRAFÍA	48



Cuadro de datos principales del caso:

No. Exp. / No. Resolución o sentencia / nombre del caso	EXPEDIENTE 0496-2022/CC2
Área(s) del derecho sobre las cuales versa el contenido del presente caso	DERECHO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - IDONEIDAD EN EL SERVICIO EN EL SECTOR EDUCATIVO
Identificación de las resoluciones y sentencias más importantes	RESOLUCIÓN 1971-2023/SPC-INDECOPI
Demandante / Denunciante	LUZ EDITH VALDIVIA RAMÍREZ
Demandado / Denunciado	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. – COLEGIO SAN IGNACIO DE RECALDE
Instancia administrativa o jurisdiccional	SALA ESPECIALIZADA DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR - INDECOPI

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación de la elección de la resolución

La Resolución Final 1971-2023/SPC-INDECOPI presenta una relevancia jurídica significativa dado que permite abrir la discusión en torno a la devolución de la cuota de ingreso por parte de los Centros Educativos Privados. Pues, como se podrá evidenciar en el desarrollo de la presente investigación, el INDECOPI no presenta una línea interpretativa uniforme con respecto a este concepto, tal es así que los vocales de la Sala se encuentran en posiciones disímiles al momento de emitir su voto en reiteradas resoluciones que versan en esta materia, siendo que finalmente el presidente de la Sala de Protección del Consumidor emite el voto dirimente que establece el sentido del fallo. Por lo que se hace necesario el desarrollo de un análisis de fondo que permita establecer una sola línea argumentativa sólida con respecto a esta materia.

En este sentido, la principal relevancia jurídica de la presente investigación radica en la aplicación del artículo 73 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor que determina que los servicios educativos deben adherirse a los lineamientos generales que permitan asegurar su calidad y satisfagan las expectativas que los consumidores presentan al momento de suscribir un contrato que involucra un servicio educativo, atendiendo especialmente que serán menores de edad quienes gozarán del servicio brindado. Asimismo, se destaca la importancia de garantizar que las instituciones educativas privadas respeten los derechos de los padres y estudiantes en su calidad de consumidores, especialmente en lo que respecta a la devolución de pagos por servicios no recibidos en la práctica.

En adición, la complejidad del caso surge de la interpretación de los contratos educativos y las normativas sectoriales asociadas, por lo cual, la solicitud planteada por un consumidor sobre la devolución a realizarse de manera proporcional referida a la cuota de ingreso plantea cuestiones controvertidas sobre los términos y condiciones del contrato educativo suscrito por la familia y Colegio San Ignacio de Recalde.

Siendo que, la situación se complica aún más debido a la pandemia por COVID-19 en el que se desarrollan los hechos materia del presente, dado que la consumidora madre de familiar argumenta que el retiro de su hija del Colegio se debió a la situación de pandemia que impactó directamente en desmedro de su economía y; además, por motivos de viaje. Lo cual nos lleva a plantear preguntas sobre cómo deben aplicarse las políticas de reembolso de la cuota de ingreso frente a dos escenarios distintos, pues contamos con la Resolución 2568-2016/SPC-INDECOPI que data del 2016 con un criterio establecido por la Sala y, luego contamos con una línea jurisprudencial con otro criterio aplicado de forma posterior por la Sala, como es el caso presente, el cual se desarrolla dentro de un contexto excepcional como es el de pandemia.

De este modo, la relevancia jurídica y complejidad de este caso radican en la aplicación de lo establecido en el Código, la interpretación y naturaleza de los contratos de servicios educativos, las discrepancias en la jurisprudencia, y las cláusulas predispuestas en la contratación de consumo masiva de servicios educativos que podrían suponer un perjuicio para los derechos de los consumidores en el presente procedimiento administrativo sancionador.

Así, este caso destaca la importancia de garantizar el cumplimiento de los derechos del consumidor en el ámbito educativo y la necesidad de un análisis legal riguroso para resolver disputas que versen sobre esta materia, concretamente, bajo una sola línea argumentativa.

1.2. Presentación del caso

La controversia en cuestión nace desde la perspectiva de comprensión de cómo un conflicto que surge de una relación de consumo aborda cuestiones trascendentales como el derecho a la educación y la necesidad de claridad en términos contractuales frente a escenarios donde la proporcionalidad, la expectativa que presenta el consumidor y el equilibrio de poder entre las partes pueden generar escenarios legales en donde se contrasten garantías

constitucionales, cuerpos normativos y términos contractuales, a razón de ello es que el presente informe pretende analizar el expediente 0496-2022/CC2.

El presente caso detalla cómo la denunciante, Luz Edith Valdivia Ramírez (en adelante “la consumidora”) inicia un procedimiento contencioso administrativo contra Universidad San Ignacio De Loyola S.A., en su rol de promotora del Centro Educativo “San Ignacio de Recalde.” (en adelante “el Colegio”)

La controversia se inició cuando la consumidora decidió tomar acción legal contra el Colegio, buscando la devolución proporcional de la cuota de ingreso de su menor hija, quien había comenzado sus estudios en el año 2018 en el Colegio y que, posteriormente, fue retirada del mismo en el año 2021, siendo que la consumidora tras caer en cuenta que su menor hija no recibiría el servicio completo previamente pagado interpuso ante el Colegio una solicitud de reembolso proporcional de la cuota de ingreso. Lo anterior, tomando en consideración los años que había efectivamente gozado del servicio su menor hija, así como los años que no percibiría ni gozaría de dicho servicio por su retiro de la institución educativa.

En primera instancia, la Comisión N° 2 emitió una resolución a favor de la denunciante, encontrando fundamentos en sus reclamos; sin embargo, el Colegio decidió apelar la resolución argumentando que la solicitud de devolución se había realizado después de que la alumna ya no estuviera matriculada, además resaltó que se habían ofrecido alternativas educativas durante la pandemia y que la situación económica de la denunciante no justificaba el reembolso.

Por lo cual, la Sala Especializada de Protección al Consumidor se pronunció al respecto emitiendo una nueva resolución que, por mayoría, instaura un criterio distinto al momento de resolver. Consecuentemente, se revoca la anterior resolución y se declara infundada la denuncia, siendo que la misma se basó en el compromiso de pago firmado por la denunciante y en la evidencia de que la causa del retiro de la alumna no era directamente imputable a la institución educativa.

Por lo apreciado, en este caso resalta una problemática más amplia relacionada con los términos contractuales y políticas de las instituciones educativas

privadas, especialmente cuando se trata de servicios educativos que adquieren una importancia constitucional. Lo anterior, debido a que la retención de la cuota de ingreso plantea interrogantes sobre si realmente se están priorizando los derechos de los consumidores o no.

Esta delimitación a nivel constitucional permite establecer garantías implícitas mínimas como la calidad educativa y la idoneidad en la prestación del servicio educativo recibido. Es decir, la singularidad del servicio radica en su esencia misma, que consiste en la formación integral que las instituciones educativas proporcionan a los estudiantes, abarcando aspectos cognitivos, metacognitivos, valorativos y actitudinales, lo cual implica que no se deben incluir cláusulas en el contrato de servicios educativos que sean limitativas o perjudiciales. Lo anterior, sobre todo por la característica de adhesión de la mayoría de los contratos educativos, adhesión que presenta riesgos en la capacidad de negociación de los consumidores padres de familia, incluso si los términos y condiciones han sido comunicados previamente.

En ese sentido, resulta importante resaltar la necesidad de la protección de los derechos de los padres/consumidores en el ámbito educativo, asegurando que no se impongan términos y condiciones de clara desventaja desproporcional frente a las instituciones educativas; y, garantizando que los acuerdos contractuales sean razonables, respeten los derechos de ambas partes y se encuentren en concordancia con la normativa sectorial y en materia de consumidor.

II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES

De esta forma se procede a detallar los principales hechos materia principal de la Resolución y controversia ocurridos.

2.1. Antecedentes

La señora Luz Edith Valdivia Ramírez (en adelante la consumidora) decidió matricular a su menor hija Cristina Valdivieso Valdivia en el colegio “San Ignacio

de Recalde” (en adelante “el colegio”), siendo que se canceló por concepto de cuota de ingreso la suma de US\$ 9,000.00 dólares americanos, el cual era un requisito del colegio para la admisión y matrícula de la menor en la institución.

La menor estudió en la precitada institución por tres años, siendo los años lectivos: 2018, 2019 y 2020; cursando tales años de manera satisfactoria, y estando al día en las cuotas mensuales fijadas por el colegio.

En el mes de enero de 2021 la señora Luz Edith Valdivia Ramírez, debido a la crisis generada por la pandemia y por razones de viaje, decide trasladar a su menor hija a otro colegio en la ciudad de Huánuco, siendo que, para tal efecto con fecha 19 de enero del 2021 comunicó al colegio el retiro definitivo de su menor hija de la institución.

Una vez culminado el traslado a otro centro educativo, con fecha 15 de marzo del 2021 la consumidora remitió un correo a la plataforma institucional del Colegio San Ignacio de Recalde denominada “INTRASIR”, solicitando la devolución de la cuota de ingreso en la parte proporcional que corresponda de acuerdo con los años académicos cursados, pedido que fue reiterado a través de diversos correos a fin de obtener respuesta.

Es con fecha 26 de julio del 2021 que el colegio brinda una respuesta respecto del pedido de devolución de la cuota de ingreso, siendo que indicó que el pedido no procede debido a que:

“1. La menor VALDIVIESO VALDIVIA, CRISTINA ingresó a nuestro centro educativo en el año 2018 abonando en su oportunidad el monto de US\$ 9,000.00 (Nueve mil y 00/100 dólares americanos) por concepto de cuota de ingreso el 15 de enero de 2018.

2. Al momento de su inscripción suscribió, en señal de conformidad, el documento denominado "Compromiso de Pago" que especificaba, entre otros: "el suscrito declara conocer y aceptar lo siguiente: La

cuota de Ingreso es única y no está sujeta a devolución bajo ningún concepto".

3. De acuerdo a la información que obra en nuestros registros, usted dio a conocer el retiro definitivo de su apoderada de nuestro centro educativo en el mes de enero de 2021.

4. Con relación a las disposiciones legales que de acuerdo a su comunicación avalarían su pedido de devolución de cuota de ingreso, corresponde indicar lo siguiente:

- La devolución de la cuota de ingreso regulada en el DU 002-2021 recién entró en vigencia el 01 de marzo de 2021, esto es, con la expedición del Decreto Supremo 005-2021-MINEDU que reguló dicha norma.
- Por su parte, el Decreto Legislativo 1476, vigente desde el 06 de mayo 2020, aplica solo para los casos de los padres de familia que luego de conocer la información provista por la institución educativa en el marco de la citada norma, deciden desvincular a su apoderada del colegio.

5. Teniendo en consideración lo mencionado y estando a lo estipulado en el Compromiso de Pago firmado el 15 de enero de 2018, a la normativa que se encontraba vigente al momento de nuestro acuerdo y a lo señalado por la Constitución Política del Perú, cumplimos con indicarle que lamentablemente la devolución de cuota de ingreso solicitada no resulta procedente en este caso debido a las razones antes expuestas."

2.2. Hechos relevantes del caso

2.2.1. Presentación de la denuncia

El 27 de abril de 2022, la señora Luz Edith Valdivia Ramírez presentó una denuncia ante la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor del INDECOPI contra el Colegio San Ignacio de Recalde, el cual forma parte de la corporación educativa de la Universidad San Ignacio de Loyola S.A., por haber incurrido en diversas infracciones a la Ley 29571.

- (i) Infracción a los artículos 18° y 19° del Código del Consumidor, debido a que el Colegio San Ignacio de Recalde incumple con su deber de idoneidad al no reembolsar la parte proporcional de la cuota de ingreso correspondiente a la exalumna Cristina Valdivieso Valdivia.
- (ii) Infracción a los artículos 56.1 y 57 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que la conducta de la institución educativa constituye un método coercitivo al negarse a devolver la cuota de ingreso, aprovechándose indebidamente de la situación del cambio de institución educativa.
- (iii) Asimismo, el Colegio San Ignacio de Recalde está aprovechándose indebidamente de la situación al no reembolsar la parte proporcional de la cuota de ingreso, empleando un método abusivo que, al explotar la situación de desventaja de la consumidora, resulta en la negativa de dicha devolución.

2.2.2. De la imputación de cargos

El 13 de mayo de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor admitió a trámite la denuncia interpuesta contra el Colegio San Ignacio de Recalde por la presunta infracción del artículo 73 de la Ley N° 29571. Esta infracción se basa en la falta de devolución del pago realizado por concepto de cuota de ingreso de la menor hija de la denunciante, identificada con las iniciales C.V.V., a pesar de haber sido solicitado.

2.2.3. Descargos del “COLEGIO SAN IGNACIO DE RECALDE SCHOOL”

Con fecha 26 de mayo del 2022, el Colegio cumple con los requerimientos impuestos mediante Resolución N°1 de INDECOPI y, al amparo del artículo 41 del Decreto Legislativo N° 807, solicitan a la Secretaría Técnica que se les conceda un plazo adicional de diez (10) días hábiles para formular sus descargos.

Es con fecha 2 de junio del 2022, que la Secretaría Técnica emite la Resolución N°2 mediante la cual otorga al colegio el plazo de tres (3) días hábiles para que presente sus descargos.

Teniendo que, con fecha 15 de julio del 2022, el Colegio presentó sus descargos, en los cuales señaló lo siguiente:

- (i) El Colegio cumplió en su oportunidad con su obligación de otorgar vacante a la menor con iniciales C.V.V. (desde el año 2018 hasta enero del año 2021) en contraprestación de la cuota de ingreso.
- (ii) Que el retiro de la menor corresponde a una decisión voluntaria y directa de la denunciante.
- (iii) Como lo señala la Constitución, el Código de Consumo, los Lineamientos 2016, los Lineamientos 2019 y la jurisprudencia de la Sala, resulta válido y consecuente con el principio de idoneidad que se respete el carácter no reembolsable de la cuota de ingreso pactado en el Compromiso de Pago de enero de 2018, más aún si la decisión del retiro de la menor no le es imputable a el Colegio.
- (iv) Las disposiciones sobre la devolución de la cuota de ingreso establecida en el DU002 y el Reglamento de IEP Básicas no resultan aplicables al presente caso, en tanto: Su vigencia es posterior al Compromiso de Pago suscrito en enero de 2018 y no se puede desconocer el acuerdo suscrito con anterioridad a la entrada en vigencia de la nueva normativa consistente en el no reembolso de la cuota de ingreso.

- (v) Conforme al artículo 1373 del CC, con fecha 12 de mayo de 2020 existió entre la denunciante y la USIL un perfeccionamiento de acuerdo de continuación de servicios educativos. Conforme a ello, no resulta de aplicación la indicada normativa y, por ende, no le corresponde a la denunciante la devolución de la cuota de ingreso solicitada.

2.2.4. Sobre el INFORME FINAL DE INSTRUCCIÓN:

Con fecha 15 de septiembre del 2022, la Secretaría Técnica emite el Informe Final, otorgando a las partes un plazo de cinco días hábiles para presentar observaciones.

Siendo que con fecha 22 de septiembre del 2022 el colegio presenta sus observaciones al IFI, fundamentando principalmente:

- (i) La Secretaría Técnica no ha tenido en consideración los argumentos presentados por USIL en relación con la idoneidad de la prestación del servicio educativo ofrecido, lo que vulnera flagrantemente nuestro derecho de defensa y debido procedimiento.
- (ii) Con respecto a la cuota de ingreso, debe tenerse en consideración que, al inicio de la relación contractual, el apoderado económico y el colegio pactaron que sería de carácter no reembolsable.
- (iii) Al respecto, el artículo 1220 del Código Civil indica que se entenderá por efectuado el pago cuando se haya ejecutado íntegramente la prestación. En consecuencia, siendo que:
 - a) El Colegio cumplió con su obligación de dar acceso a la menor al servicio educativo prestado, siendo que se extinguió la obligación establecida a cambio del pago de la cuota inicial.
 - b) Que a la fecha en la que se solicitó el fin de la relación contractual no se encontraba vigente el DU002 ni el Reglamento de IEP Básicas; entonces la denunciante no se encuentra en posición de exigir la devolución de la cuota inicial, más aún si se tiene en consideración que el retiro de su menor hija del Colegio fue voluntario y, que ya se

había pactado en los términos y condiciones de la relación contractual que el referido monto no se devolvería.

c) EL DL 1476 entró en vigencia con fecha 6 de mayo de 2020, y resultaba de aplicación solo para los casos de los padres de familia que, luego de la información proporcionada por el centro educativo 7 días después decidiera retirar a sus hijos, situación que NO se dio en presente caso, mientras que las disposiciones relacionadas con la devolución de la cuota de ingreso a las que se refiere el DU 002 y su Reglamento, entraron en vigencia recién con fecha 1 de marzo de 2021. Entonces, bajo el principio de irretroactividad, no resulta de aplicación la indicada normativa a ningún supuesto que haya tenido un contrato previo a su entrada en vigencia.

2.2.5. Sobre la decisión de primera instancia:

Con fecha 06 de octubre del 2022, la comisión resolvió lo siguiente por Resolución 2196-2022/CC2:

- (i) Declarar FUNDADA la denuncia presentada por la señora Luz Edith Valdivia Ramírez contra el Colegio San Ignacio de Recalde, por infracción del artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, ya que se ha demostrado que la institución no devolvió el pago realizado por concepto de cuota de ingreso de su menor hija, a pesar de haber sido solicitado..
- (ii) ORDENAR como medida correctiva reparadora a la Universidad San Ignacio de Loyola S.A. que, dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, proceda a devolver la cuota de ingreso pagada, descontando los montos correspondientes a los años de servicio educativo del menor y cualquier deuda asociada al mismo. Además, la Universidad San Ignacio de Loyola S.A. deberá presentar la documentación que acredite el cumplimiento de esta medida correctiva ante este Órgano Resolutivo dentro de un plazo máximo de

cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo anterior, bajo apercibimiento de las sanciones previstas en la ley.

- (iii) SANCIONAR con amonestación a la Universidad San Ignacio de Loyola S.A.

2.2.6. Apelación de la decisión:

El día 7 de noviembre del 2022 el Colegio apela la Resolución 2196-2022/CC2 alegando que la comisión determinó incorrectamente la fecha de solicitud de devolución, ya que en ese momento la alumna ya no estaba matriculada en la institución, lo que hace inaplicable la ley sobre devolución de cuotas de ingreso.

Asimismo, se argumenta que no hubo impedimento para brindar el servicio educativo debido a la pandemia, ya que se ofreció educación a distancia con las herramientas adecuadas. Además, argumenta que el contrato entre la denunciante y el colegio concluyó el 19 de enero de 2021, siendo que a partir de esa fecha se extinguieron las obligaciones.

Se cuestiona la imposibilidad de la denunciante para pagar debido a la pandemia, ya que el pago se realizó antes de que surgieran problemas económicos. Se critica a la comisión por no seguir el debido proceso y no solicitar información económica para respaldar su decisión.

Siendo así, con fecha 01 de marzo del 2023, la consumidora absuelve traslado de apelación reiterando, entre otros, que la devolución de la cuota de ingreso tiene su sustento en una imposibilidad de cumplir la prestación sin culpa de las partes, pues el Estado de Emergencia por Covid-19 determinó la imposibilidad de que el Centro Educativo brinde sus servicios conforme a las condiciones pactadas en un contexto de educación presencial, por ese motivo resulta de aplicación de lo dispuesto en el artículo 1431 del Código Civil. Pues esa evidente que, la pandemia sí originó un cambio en las condiciones del servicio educativo.

2.2.7. Sobre la decisión de segunda instancia:

Con fecha 17 de julio del 2023, la Sala Especializada de Protección al Consumidor emite la Resolución 1971-2023/SPC- INDECOPI revocando la resolución anterior, declarándose infundada la demanda y dejando sin efecto la sanción impuesta basándose, entre otros, en:

- (i) La decisión de no devolución se justifica en el documento “Compromiso de Pago” de fecha 15 de enero del 2018, donde se establecía que la cuota de ingreso no era reembolsable.
- (ii) En aplicación del Art. 1431 del CC, que determina como la causa no es reembolsable debido a que la resolución contractual se debe a una causa imputable al consumidor ajenos al control de la institución educativa conforme al correo electrónico del 19 de enero de 2021.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

Problema principal	
Cuando el Colegio negó la devolución de la cuota de ingreso a la señora Valdivia, ¿Vulneró el deber de idoneidad en la prestación de servicios educativos?	
Problema secundario 1	¿Existen límites constitucionales bajo los cuales se regula la cuota de ingreso en base al derecho fundamental a la educación?
Problema secundario 2	¿La función social del contrato educativo es determinante para establecer los límites legales a la cuota de ingreso?

IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A

4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

En principio, es menester señalar que la cuota de ingreso es un concepto que se encuentra debidamente reconocido en la Ley General de educación, el mismo que comúnmente, salvo disposición distinta del proveedor, es cancelado en su totalidad al momento que el menor ingresa a la institución educativa, es decir, al inicio de la relación contractual con el proveedor. Este concepto nace con el fin de, principalmente, cubrir el derecho de que el menor se mantenga dentro de la institución educativa, esto es que cuente con una reserva de vacante hasta culminar su etapa escolar en el centro educativo.

Al respecto, es preciso señalar que la función o naturaleza de la cuota de ingreso no se agota únicamente en la reserva de vacante, pues ello no justificaría los altos montos económicos que establecen los proveedores de servicios educativos que, vale recalcar, incrementa a través de los años; sino que el monto recaudado por este concepto presenta una función económica para el proveedor quien podrá emplear este monto dinerario en mejoras de la prestación del servicio tales como infraestructura, equipo de enseñanza, etc. y gastos administrativos relacionados con el estudiante.

En consecuencia, se observa que la cuota de ingreso es un concepto propiciado como la contraprestación de un servicio, el cual como ya lo hemos mencionado se prolonga en el tiempo. Siendo que, es el mismo proveedor quien va a determinar cómo es que este se efectúa, ya sea el pago íntegro de este concepto por todos los años que el menor estudie hasta finalizar la etapa escolar, como se estipuló en el caso en concreto, o puede elegir que se pague anualmente por dicha cuota.

Habiendo dicho ello, es importante no perder de vista que nos encontramos frente a un contrato de consumo de especial naturaleza, pues se trata de un contrato de servicio educativo, lo cual no solo implica que se encuentre

involucrado el aprendizaje y desarrollo cognitivo de un menor, sino que también implica que se encuentra el mismo resguardado por una especial protección tanto dentro de las normativas sectoriales, como constitucionales y normas de protección al consumidor.

En virtud de lo anterior, dado que el derecho fundamental a la educación también es considerado como un servicio público, esto implica que la prestación del servicio debe contar con características específicas respaldadas por la Constitución, como la continuidad del servicio prestado. Además, dentro del marco normativo de protección al consumidor que regula los contratos educativos, se puede inferir mediante una interpretación sistemática y contextual de la normativa que el derecho a la educación no debe verse limitado por disposiciones contractuales que restrinjan la continuidad del servicio educativo y que contradigan los principios establecidos en el Código de Protección al Consumidor. Por lo tanto, la falta de devolución de la cuota de ingreso proporcional por un servicio que no se recibirá afectará negativamente la economía familiar destinada a un servicio esencial para la formación integral del individuo.

Por todo lo antes mencionado, consideramos que en el presente caso el Colegio incumplió el deber de idoneidad de servicios educativo al no realizar la devolución proporcional de la cuota de ingreso.

4.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución

Existe un descontento o disconformidad con lo resuelto por la Sala, en razón a las siguientes variables:

- a) La aplicación de los principios civiles por los Vocales en el caso en concreto

Se precisó en la resolución como el documento “Compromiso de Pago” entregado por el Colegio a la consumidora establece que la cuota de ingreso no era reembolsable en el supuesto del retiro del menor por responsabilidad de los

padres o como resultado de alguna medida aplicada sobre el educando, el mismo que fue válidamente suscrito por las partes.

Sobre lo expresado debe precisarse que, la valoración que realiza la Sala en el documento es una invocación directa al “Pacta Sunt Servanda” conforme al artículo 1361 del código civil, estableciendo la obligatoriedad de los contratos al manifestarse la voluntad de las partes. Sin embargo, la misma Sala ha reconocido como el presente contrato es un contrato de consumo masivo o de adhesión, que adicionalmente presente una especial naturaleza al pertenecer este al sector educativo pues la educación no se encuentra conforme a nuestro sistema jurídico caracterizado como un servicio estrictamente de consumo o civil, sino, de rango y naturaleza constitucional por referirse al derecho fundamental de la persona humana, siendo necesario encontrarse supeditado a garantías constitucionales.

El anterior razonamiento se encuentra en concordancia por lo establecido en el Expediente N° 4646-2007-PC/TC, en donde taxativamente se reconoce al acceso a la educación y la calidad educativa como servicios amparados bajo garantías constitucionales.

Asimismo, se debe tener en consideración que la aplicación del Código Civil en materia de consumo es de aplicación subsidiaria, es decir, su aplicación debe de ser excepcional cuando el cuerpo normativo aplicable – el Código de Protección y Defensa del Consumidor – no pueda ser directamente aplicable para el caso. No obstante, en presente controversia ello no sucede, pues como se detallará a lo largo del presente informe, el Código de Protección y Defensa del Consumidor y la Constitución Política del Perú otorgan las herramientas necesarias y suficientes para dilucidar la controversia.

b) La contratación educativa y sus particularidades

Se ha señalado que los mecanismos de contratación se encuentran supeditados a la realidad social y requieren una interpretación dinámica, sencilla y eficiente para su adecuada integración jurídica sin romper la esencia sobre los propios derechos comprendidos, siendo necesario caracterizarlos por su naturaleza y especialidad.

En este sentido, cuando se encuentran falencias en el contrato educativo por no adecuarse a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del consumidor o en normas sectoriales, corresponde al Estado en materia de protección del consumidor ejercer su rol de carácter tuitivo, en base a lo estipulado en el artículo 65 de la Constitución Política¹. En relación a lo expresado, la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 4646-2007-PC/TC, advierte en su fundamento 16 que el Estado debe fiscalizar a las entidades educativas tanto públicas como privadas con el fin de que todos los ciudadanos reciban una educación adecuada y de calidad.

Asimismo, la Sentencia del TC precitada desarrolla cómo el acceso a la educación se vincula estrechamente con los criterios de admisibilidad, siendo que estos deben ser y mantenerse como razonables y proporcionales pues, de manera contraria, se considera un impedimento del derecho al acceso a la educación pues restringe la posibilidad de elección de los padres, siendo posible que ante una afectación se puedan interponer garantías constitucionales revirtiendo todo efecto de acto privado.

Por lo que, siendo concordante la resolución materia del presente informe con el expediente constitucional N° 4646-2007-PC/TC, el Estado está obligado a priorizar la defensa del educando, su continuidad educativa, el acceso a la matrícula y calidad educativa por encima de cualquier situación, refiriéndose a la continuidad en el monto proporcional de la cuota de ingreso por los años estudiados. Por lo que, el negar la devolución ha afectado al educando en la posibilidad de la continuidad de su formación educativa en otro centro educacional, generando una traba para el acceso al derecho a la educación pues los padres de familia se pueden ver restringidos a nivel económico de poder solventar la cuota de ingreso en otro centro educativo. En efecto, al haber tenido que invertir los padres de familia en la cuota de ingreso no reembolsable de un

¹ El artículo 65 de la Constitución Política del Perú establece que el Estado tiene la responsabilidad de proteger los intereses de los consumidores y usuarios. En este sentido, garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado. Además, el Estado vela específicamente por la salud y la seguridad de la población en general.

Colegio al que su menor hija ya no pertenece, existe una potencial afectación al presupuesto educativo de dicha familia para invertir en otro Colegio.

c) La idoneidad del servicio educativo

Como se ha expresado, el servicio educativo presenta una naturaleza especialmente distinta, lo que ha sido reconocido por el voto discordante de la Sala al determinar que dicho servicio tiene como fin la formación cognitiva y metacognitiva de los menores. Ello implica que, por sus propias características, los contratos de servicios educativos sigan un lineamiento uniforme que no restrinja o limite derechos de los consumidores a fin de evitar la imposición de condiciones restrictivas de derechos constitucionales que impidan a los padres actuar frente a escenarios donde la calidad educativa, idoneidad de servicio o brechas de rendimiento requieran medidas inmediatas de los mismos.

Ahora bien, conforme al apartado 11 y 12 de la resolución, esta necesidad de actuación inmediata crea un escenario claro para establecer la responsabilidad objetiva por la calidad de los servicios e idoneidad, los cuales son medidos a través del rendimiento del menor y en donde los centros educativos deben garantizar el nivel adecuado, generando esta responsabilidad sobre la infraestructura, programas académicos, calificación del personal, atención a reclamos y condiciones educativas, es decir, el pago correspondiente a las mensualidades responde a una amalgama de funciones que debe cumplir la entidad. Sin embargo, como bien lo expresa la Resolución N° 005-2018/SPC-INDECOPI en su considerando 29, cito: *“El artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que los proveedores de servicios educativos deben adherirse a los lineamientos generales del proceso educativo en niveles como la educación básica, técnico-productiva y educación superior, garantizando la calidad de los servicios conforme a la normativa correspondiente. Este deber de idoneidad no se limita únicamente a la evaluación de la calidad del servicio proporcionado, sino que también incluye el cumplimiento de las normas sectoriales que regulan el ámbito educativo.”*

De lo cual se puede concluir que el deber de idoneidad en servicios educativos no se circunscribe únicamente a la calidad del servicio, sino que presenta un

espectro más amplio que permite incluir a normas que regulan la materia educativa dado su especial condición de constituir un derecho fundamental.

d) La idoneidad de la cuota de ingreso

Por un lado, tenemos que el pago de mensualidades responde a un servicio brindado de manera constante bajo determinadas características y en cumplimiento de determinadas obligaciones. Por otro lado, la cuota de ingreso conforme expresa la Sala no se limita propiamente en su entrega al inicio de la relación contractual; por el contrario, abarca el derecho de permanencia en la misma, lo cual implica el garantizar la vacante durante el proceso de inscripciones de forma anual hasta la finalización del programa de estudios completo.

Es decir, la cuota de ingreso comprende la separación de su vacante los años educativos restantes del estudiante, ascendiendo la misma a US\$ 9.0000 dólares americanos y siendo un único pago, comprendería los 6 años de educación primaria y 5 de educación secundaria, siendo equivalente a US\$ 818.18 dólares anuales.

Este análisis cuantitativo resulta ser un punto realmente significativo si es que se toma como referencia la remuneración mínima vital, el contexto de emergencia por COVID-19, la pérdida de empleo a raíz de la pandemia y la protección de rango constitucional al derecho a la educación. Siendo que el monto es 32 veces superior a la remuneración mínima vital, es lógico razonar que la misma responde al garantizar el cupo durante todos los periodos educativos de educación básica, a lo largo de todos los años lectivos.

Por lo tanto, aunque no exista una normativa específica que obligue o restrinja la devolución de la cuota de ingreso en el contexto de los hechos del presente caso, la protección especial derivada de este tipo de contratos y la función social inherente a la cuota de ingreso son fundamentos suficientes para respaldar la obligación de devolución.

4.3. Objetivos del presente informe

Objetivos respecto a la primera pregunta secundaria:

- Determinar el contenido esencial del derecho fundamental a la educación y sus manifestaciones como servicio público.
- Delimitar los límites establecido por el Tribunal Constitucional y la Constitución Política del Perú a los contratos educativos y sus cláusulas.

Objetivos respecto a la segunda pregunta secundaria:

- Delimitar la función social del contrato educativo.
- Establecer de qué manera la cuota de ingreso debe ser entendida a partir de la función social del contrato educativo.

Objetivos respecto a la pregunta principal:

- Analizar la suficiencia de los argumentos de la Sala para declarar infundada la denuncia.
- Evaluar el deber de idoneidad aplicado a la cuota de ingreso en la prestación de servicios educativos.

V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

5.1. Cuestiones previas

En el presente caso, la señora Valdivia plantea en su denuncia una cuestión sobre si el Colegio ha cumplido con su deber de idoneidad en la prestación del servicio educativo, debido a su negativa a reembolsar la cuota de ingreso proporcional correspondiente a los años en los que su menor hija no recibirá efectivamente dicho servicio. Para abordar esta cuestión, es fundamental

conceptualizar la educación, entendida tanto como un derecho fundamental como un servicio público. Asimismo, resulta esencial analizar la naturaleza de los contratos educativos y diferenciarlos de los contratos civiles, con el propósito de situar adecuadamente el debate en el presente análisis.

Seguido de ello, es menester aterrizar en la naturaleza propiamente del concepto de cuota de ingreso, pues nos permitirá ahondar en su función, implicancias y sus efectos económicos con el fin de poder tener una mejor y más alta comprensión sobre lo que este concepto supone tanto para el proveedor como para el consumidor a cara de poder más adelante discutir la validez de su reembolso en los casos que ya no se efectúe el servicio.

Ahora bien, una vez realizado el marco conceptual que nos permitirá delimitar con mayor precisión el presente informe, corresponde avocarnos al contrato de servicios educativos el cual recoge precisamente los conceptos antes expuestos, siendo importante destacar en esta sección la función social del contrato.

Finalmente, resulta pertinente aplicar en el presente caso un análisis a través de la interpretación sistemática, el mismo que nos permitirá arribar en la premisa argumentativa planteada inicialmente: la no devolución de la cuota de ingreso a la consumidora supone una infracción al deber de idoneidad en la prestación de servicios educativos.

5.2. ¿Existen límites constitucionales bajo los cuales se regula la cuota de ingreso en base al derecho de educación?

5.2.1. Conceptualización del sector educativo a partir de su carácter binario

Al encontrarse el presente informe dentro del sector educativo, resulta importante definir lo que la educación implica, pues presenta un carácter especial por su propia naturaleza. Es así pues que tenemos que el derecho a la educación posee un carácter binario, el mismo que ha sido reconocido por el Tribunal Constitucional a través del Expediente 000172008-PI/TC, el cual menciona que: *“la educación también se configura como un servicio público, ya que constituye una prestación pública que explicita una de las funciones y fines del Estado,*

ejecutada directamente por este o por terceros bajo su supervisión y fiscalización.” [...]. Lo cual reviste de una doble protección por parte del Estado para que se dé la prestación del servicio educativo bajo parámetros específicos que se encuentren acorde a la normativa sectorial y alineados con la normativa en materia de consumo.

5.2.2. La educación como derecho fundamental

Este presenta un marco de regulación y protección por los derechos humanos, reconocido universalmente por diversas instancias internacionales, no solo representa una prerrogativa legal, sino que también encarna un imperativo moral y social de la más alta relevancia. Siendo este un derecho fundamental intrínseco a la persona humana y configura un medio necesario para poder ejercer a plenitud los demás derechos constitucionalmente protegidos.

Por lo que, puede ser entendido como el acceso equitativo y la garantía de oportunidades de aprendizaje y desarrollo personal, desde la primera infancia hasta la edad adulta, dicha concepción abarca tanto la educación formal, impartida en instituciones educativas, como la educación superior y técnica, que tiene lugar en las diferentes etapas del desarrollo integral humano.

En esta línea, se tiene que su importancia radica en su capacidad para empoderar a los individuos y promover su pleno desarrollo humano. Siendo que la educación constituye un vehículo fundamental para el ejercicio efectivo de otros derechos, tales como el derecho al trabajo, la salud, la participación política y la igualdad de oportunidades. En efecto, un individuo educado está mejor preparado para acceder a empleos dignos y bien remunerados, para tomar decisiones informadas sobre su salud y bienestar, y para participar activamente en la vida democrática de su comunidad y su país (Cecchini, 2014).

Además, la educación desempeña un papel crucial en la formación de la identidad y la autonomía personal, los individuos adquieren conocimientos, habilidades y valores que les permiten comprender su entorno, desarrollar su pensamiento crítico y ejercer su libertad de manera responsable. Asimismo, la educación fomenta el desarrollo de competencias socioemocionales, como la empatía, la resiliencia y la capacidad de colaboración, que son esenciales para

establecer relaciones interpersonales saludables y contribuir al bienestar colectivo.

Agregado a lo anterior, la educación es importante también en el ámbito del proyecto de vida individual, una educación de calidad brinda a las personas las herramientas necesarias para definir y perseguir sus metas y aspiraciones personales, ya sea en el ámbito profesional, académico, artístico o personal, al proporcionarles acceso a oportunidades de aprendizaje y desarrollo, la educación amplía el horizonte de posibilidades de los individuos y les permite trazar un camino hacia una vida plena y satisfactoria (Latapí, 2009).

Por lo tanto, la educación, considerado un derecho humano fundamental, no solo aporta beneficios individuales, sino que también impulsa el desarrollo sostenible y la justicia social a nivel global. Asegurar un acceso equitativo a una educación de calidad promueve la igualdad de oportunidades, refuerza la cohesión social y establece los cimientos necesarios para construir sociedades más justas.

Además, este derecho en nuestro país se encuentra protegido por diversas garantías constitucionales que permiten el acceso, la continuidad y la calidad del servicio educativo, siendo que nos detendremos especialmente a desarrollar de forma breve la continuidad en el servicio educativo en las siguientes líneas.

La continuidad en la educación básica es imperativa por diversas razones de índole académica, social y personal, la culminación de la educación básica garantiza el acceso a una base sólida de conocimientos y habilidades fundamentales, entre ellas la alfabetización, la capacidad numérica y el pensamiento crítico, estos son indispensables para el desenvolvimiento exitoso para la persona en contextos educativos más avanzados y para la participación efectiva en la sociedad.

Además, proporciona un entorno propicio para el desarrollo de habilidades socioemocionales esenciales, tales como la resiliencia, la empatía y la colaboración, estas competencias no solo complementan el aprendizaje académico, sino que también son fundamentales para la formación integral de individuos capaces de relacionarse de manera constructiva en diversos contextos sociales y laborales.

En este sentido, es que el Tribunal Constitucional en el Expediente 00017-2008-PI/TC en su considerando 9 señala: “(...) *El Estado cuenta con el deber de asegurar la continuidad de los servicios educativos y de mejorar progresivamente tanto la cobertura como la calidad de dichos servicios. Esta obligación debe estar siempre fundamentada en la premisa básica de que tanto el derecho a la educación como los demás derechos fundamentales se sustentan en el principio de la dignidad humana*” Como bien se señala, el derecho fundamental a la educación se encuentra resguardado por garantías constitucionales por tener como fin último el principio de dignidad humana, por lo que, una actuación lesiva al ejercicio de este derecho supondría una contravención al artículo 1 de la Constitución la cual determina precisamente que la defensa de la persona y el respeto a su dignidad son el fin supremo del Estado y la sociedad.

5.2.3. La educación como servicio público

La educación como servicio público también pueden nacer desde la libre iniciativa privada², al ser un pilar fundamental de las economías de mercado, permitiendo a los empresarios desarrollar sus actividades comerciales según sus intereses y estrategias. Sin embargo, esta libertad debe ejercerse dentro de los límites establecidos por la ley y en armonía con el proceso competitivo. (Durand, 2014)

Esta visión es fundamental dado que la actividad empresarial debe llevarse a cabo de manera que no distorsione el funcionamiento del proceso competitivo, esto implica evitar prácticas monopolísticas, manipulativas o desleales que puedan perjudicar a otros competidores o consumidores.

Este enfoque, conocido como privatización de servicios públicos, implica una serie de implicaciones y consideraciones de índole regulatoria, operativa y ética que requieren un análisis profundo. Por un lado, para brindar servicios públicos por un ente privado se requiere un marco regulatorio sólido que defina los roles y responsabilidades tanto del Estado como de las entidades involucradas. Este

² **Artículo 58 de la Constitución Política del Perú.** La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

marco incluye la legislación que rige los contratos o acuerdos de prestación de servicios, así como las normativas relacionadas con la calidad y seguridad del servicio.

Por otro lado, tenemos el acceso y la continuidad en la prestación de servicios públicos. Dado que la gestión del servicio se confía a entidades privadas, se espera que estas garanticen el acceso universal y la continuidad en su prestación, ya que se trata de una actividad económica que satisface necesidades públicas. Lo anterior implica la implementación de políticas, restricciones a prácticas abusivas y medidas concretas para asegurar que el servicio sea de acceso para todos los ciudadanos y que se preste de manera ininterrumpida en tanto satisface una necesidad esencial.

Si bien las entidades privadas buscan obtener beneficios económicos, se espera que operen bajo el marco del interés público y prioricen el bienestar de la comunidad sobre los intereses particulares. Ello implica consideraciones éticas y sociales en la toma de decisiones, así como la adopción de prácticas de responsabilidad social corporativa que contribuyan al desarrollo sostenible de la sociedad.

Del mismo modo, es menester mencionar que los servicios públicos en su conjunto deben cumplir con ciertas características, pues nos referimos a servicios esenciales que deben prestarse a la luz de principios como lo son acceso; asegurar la posibilidad de ingreso y participación en el sistema educativo para todos los individuos, equidad; proveer las oportunidades educativas necesarias para que todos los estudiantes alcancen su máximo potencial, considerando sus necesidades específicas, continuidad; garantizar una trayectoria educativa coherente y sin interrupciones significativas para todos los estudiantes y universalidad; asegurar la disponibilidad y accesibilidad de la educación para todos los individuos, sin discriminación alguna.

Siendo que, doctrinariamente se ha desarrollado a mayor profundidad lo que implica el servicio público en otros sectores como lo es en telecomunicaciones. El cual, siendo equiparable por también ser un servicio público, contiene como premisa que los usuarios deben de pagar el precio o tarifa por la contraprestación efectiva del servicio recibido. Pues como lo menciona López de Castro citado por

Quintana “las tarifas de un Servicio Público deben cubrir todos los costes y sólo los costes del servicio”. Dicho ello, y extrapolándolo al sector educativo, tenemos que desde la perspectiva del consumidor éste no puede pagar una contraprestación por un servicio que no va a recibir, siento que esto es lesivo a principios constitucionales como el de continuidad del servicio.

5.2.4. La contratación de los servicios educativos

En el siglo XXI, los contratos de servicios educativos en Perú no se han logrado visibilizar a pesar de haber una serie de cambios y evoluciones significativas influenciados por factores como avances tecnológicos, reformas educativas y cambios en la legislación, siendo necesario precisar como los contratos en esta materia se revisten de una gran importancia, detallando principalmente los siguientes aspectos:

- Enfoque en la calidad educativa: Con un creciente énfasis en la calidad de la educación, los servicios educativos en Perú comenzaron a incluir disposiciones más detalladas sobre los estándares académicos que las instituciones educativas deben cumplir, esto puede incluir indicadores de calidad, métodos de evaluación y requisitos para el personal docente.
- Diversificación de modalidades educativas: Con el avance de la tecnología, han surgido nuevas modalidades educativas, como la educación en línea y el aprendizaje a distancia; sin embargo, no se han adaptado medidas contractuales para abordar estas nuevas modalidades, incluyendo disposiciones sobre el acceso a plataformas en línea, el soporte técnico y los requisitos tecnológicos. (Senlle y Gutiérrez, 2005)
- Énfasis en la inclusión y la equidad: En línea con los esfuerzos por mejorar la equidad y la inclusión en la educación, los contratos de servicios educativos deben incluir disposiciones específicas para garantizar el acceso igualitario a la educación para todos los estudiantes, independientemente de su origen socioeconómico, género, ubicación geográfica o discapacidad.
- Protección de datos y privacidad: Con el aumento de la preocupación por la protección de datos y la privacidad en línea, no se han abordado cláusulas específicas sobre la protección de la información personal de

los estudiantes y sus familias, así como sobre el uso adecuado de la tecnología en el entorno educativo.

- Regulación gubernamental: El gobierno no ha promulgado regulaciones específicas para regular el sector educativo referentes a la calidad del servicio y condiciones exigibles, por lo cual, resalta la necesidad que los contratos de servicios educativos deban establecer disposiciones relacionadas.
- Participación de los padres y la comunidad: Los contratos de servicios educativos deben subrayar las resoluciones relativas al derecho a la educación establecidas en la jurisprudencia nacional. Esto incluye disposiciones destinadas a promover la participación de los padres y la comunidad en la educación de los estudiantes, mediante la creación de canales de comunicación y colaboración entre las instituciones educativas y las familias. (Tamayo, 2007)

Habiendo dicho ello, se hace menester precisar que los contratos educativos tienen una especial naturaleza que dista con los contratos en materia del derecho civil, por tanto, urge la necesidad de poder exponer en las siguientes líneas tal diferencia con el fin de evitar que se le dé un tratamiento equiparado a estos dos tipos de contratos.

5.2.5. Naturaleza de los contratos de servicios educativos

El contrato de servicio educativo es aquel acuerdo celebrado entre una institución educativa y un estudiante, a través de sus representantes legales, mediante el cual la institución se compromete a brindar servicios educativos a cambio de una contraprestación, ya sea en forma de matrícula, pensión de enseñanza u otro concepto.

Por su vinculación con un servicio público, este tipo de contrato se rige por normativas sectoriales específicas y puede incluir cláusulas relacionadas con el plan de estudios, las condiciones de pago, los derechos y obligaciones de ambas partes, entre otros aspectos relevantes para la prestación del servicio educativo.

Estos contratos presentan obligaciones recíprocas, lo cual implica que estas nacen de una fase inicial y están interrelacionadas con las obligaciones

posteriores, lo que significa que las obligaciones de una parte están condicionadas por las obligaciones de la otra parte, estableciendo una relación de interdependencia.

Por otro lado, la teoría del sinalagma funcional expresa como estas obligaciones deben ser correlativas con el desarrollo del contrato, es decir, que las partes deben cumplir con sus obligaciones de manera simultánea y en función del avance del contrato. (Villareal y Imbett, 2019)

Ahora bien, los contratos de servicios educativos presentan las siguientes características:

- Finalidad educativa: La característica principal de los contratos de servicios educativos es que están diseñados para facilitar la prestación de servicios relacionados con la educación, esto implica la transferencia de conocimientos, habilidades o experiencia por parte del proveedor del servicio educativo al estudiante. (Ballesteros, 2021)
- Relación educativa: Estos contratos establecen una relación específica entre el proveedor del servicio educativo (como una escuela, universidad o institución de formación) y el estudiante (o sus padres o representantes legales). Esta relación se centra en la entrega de enseñanza, tutoría, evaluación y otros servicios educativos.
- Obligaciones académicas y pedagógicas: Suelen incluir cláusulas que detallan las obligaciones del proveedor del servicio educativo en términos de ofrecer un plan de estudios, impartir clases, evaluar el progreso del estudiante y proporcionar recursos educativos adecuados.
- Derechos y responsabilidades estudiantiles: Además de las obligaciones del proveedor del servicio educativo, estos contratos también establecen los derechos y responsabilidades del estudiante, como asistir a clases, completar tareas asignadas, seguir las normas de conducta y pagar las tarifas correspondientes. (Gallegos, s.f.)
- Regulaciones específicas: Deben estar sujetos a regulaciones específicas establecidas por las autoridades educativas, estas abarcan áreas como la calidad educativa, la seguridad y los derechos estudiantiles.

Estos pactos delimitan minuciosamente las disposiciones que rigen la relación entre ambas partes, abarcando desde los términos financieros hasta las responsabilidades académicas, la interpretación dinámica de estos se torna esencial, ya que debe adaptarse a las necesidades cambiantes del entorno educativo sin menoscabar los derechos y deberes inherentes. En este contexto, la claridad y eficacia en la integración jurídica se erigen como imperativos para garantizar un cumplimiento adecuado.

Asimismo, la caracterización se basa en su naturaleza esencialmente educativa, donde la institución educativa asume la responsabilidad primordial de ofrecer servicios de calidad que fomenten el desarrollo académico y personal de los estudiantes. En armonía con lo antes mencionado, la Resolución N° 005-2018/SPC-INDECOPI en su considerando 34 expresa:

“(…) Es fundamental destacar que la oferta de servicios educativos por parte de un proveedor en el mercado ocupa una posición única en comparación con otros servicios, ya que el servicio proporcionado por una institución educativa va más allá de ser simplemente un intercambio de "servicio por precio". Esto se debe a que una de sus funciones primordiales consiste en formar individuos capaces de alcanzar su desarrollo ético, intelectual, artístico, cultural, afectivo, físico, espiritual y religioso, fomentando así la formación y fortalecimiento de su identidad y autoestima.”

En base a lo expresado, resulta importante resaltar el carácter especial que se le reconoce a la prestación de servicios educativos y cómo esta repercute en el entendimiento del deber de idoneidad, pues como bien se señala por sobre una transacción económica o un contrato, está de por medio la educación y formación de un menor, aspecto que de ninguna manera se puede desconocer o eclipsar al momento de la realización del análisis del presente caso.

5.2.6. Diferencias con los contratos civiles comunes

Como enunciamos en párrafos precedentes, es importante resaltar que los contratos educativos no son equiparables con los contratos civiles comunes por las siguientes diferencias:

- Objeto del contrato: Mientras que los contratos civiles comunes pueden abarcar una amplia variedad de transacciones y servicios negociables bajo cierta libertad sometida a las partes, los contratos de servicios educativos tienen un objetivo específico centrado en la educación y la formación con un trasfondo constitucional, esto lo estableció la sentencia 04232-2004-AA/TC en donde determina que la educación es un derecho fundamental caracterizado como un servicio público ejecutado tanto privado como público.
- Partes involucradas: En los contratos civiles comunes, las partes involucradas pueden ser individuos, empresas u otras entidades, y el objeto del contrato puede ser la compra y venta de bienes, la prestación de servicios profesionales, entre otros. En los contratos de servicios educativos, las partes son generalmente el proveedor del servicio educativo, el educando como beneficiario del servicio y los padres como representantes-supervisores del servicio de ejecución.

Contenido del contrato: Los contratos civiles comunes pueden ser más flexibles en términos de contenido y disposiciones, mientras que los contratos necesariamente requieren de cláusulas explícitas específicas sobre el tipo del servicio brindado, la evolución del estudiante, las tarifas y garantías. (Sentencia 04232-2004-AA/TC)

Por lo cual, los contratos de servicios educativos tienen una naturaleza específica que refleja su propósito principal de facilitar la prestación de un servicio público y un derecho fundamental; y de los contratos civiles comunes en términos de objeto, partes involucradas y contenido.

5.2.7. El concepto de cuota de ingreso

Mediante el artículo 72 de la ley N° 28044 “Ley general de educación” el Estado otorga el reconocimiento a las instituciones educativas privadas de poder impartir enseñanza, siendo éste un ente que se encargue de velar y supervisar la educación privada; sin embargo, les da cierta autonomía en lo que respecta a su organización y gestión administrativa y económico-financiero estableciendo sus propios regímenes.

En esta línea, la Ley N° 26549 “Ley de centros educativos privados” y su reglamento estipulan que los ingresos directos que deben de recibir las instituciones educativas privadas son tres: cuota de ingreso, cuota de matrícula y las pensiones de enseñanza; sin embargo, siendo que el concepto aportado por la norma no nos brinda una información completa respecto a la naturaleza de este concepto, es menester remitirnos a la jurisprudencia del INDECOPI con el fin de establecer su naturaleza y alcance.

En este sentido, en base a lo estipulado en la Resolución N° 2842-2011/SC2-INDECOPI, este concepto se define como *“La cuota de ingreso constituye un pago adicional a las pensiones educativas, ambos conceptos remuneran el servicio educativo. El pago único de la cuota de ingreso no altera su naturaleza como compensación por el servicio proporcionado durante todo el período de su duración.”*

Es decir, de lo expresado por la misma Sala de INDECOPI, podemos concluir que, por lo general, la cuota de ingreso es pagada al inicio de la relación contractual en su integridad; sin embargo, también existe la posibilidad de que la cuota de ingreso se divida en pagos parciales al inicio de cada nivel o ciclo académico, lo cual será establecido por el proveedor del centro educativo, siendo que ésta va a cubrir principalmente el derecho a que el menor se mantenga en la institución educativa hasta la culminación de su etapa escolar en el centro educativo.

Habiendo conceptualizado la naturaleza de la cuota de ingreso y dejando establecida su legalidad, corresponde referirnos al impacto económico que representa la cuota de ingreso para los centros educativos, pues el proveedor de

servicios educativos es quien estipula un monto específico correspondiente a este concepto que puede ser variable anualmente y que, a su vez, varía en cada proveedor de acuerdo con las consideraciones que tome al momento de estipular el monto.

Siendo así es que encontramos que, entre los propósitos fundamentales por los cuales el proveedor de servicios educativos establece este concepto, se encuentra el financiar diferentes aspectos relacionados con la prestación de servicios educativos, entre los cuales tenemos: infraestructura, recursos didácticos, personal docente y administrativo, entre otros. Además, puede destinarse a cubrir gastos administrativos y de gestión asociados al proceso de admisión y matriculación de nuevos estudiantes. (Gerencia de promoción y difusión de Indecopi, 2019) De lo señalado podemos advertir que los proveedores establecen los montos de cuota de ingreso en base a diversas variables que no se encuentran especificadas ni detalladas en los contratos educativos, los padres (consumidores) no pueden saber con exactitud a qué se va a destinar ese dinero pues es recepcionado con fines previsionales, los cuales serán utilizados o invertidos en mejoras del servicio educativo a través del tiempo y cubrirán a su vez los gastos administrativos correspondiente a la aceptación, recepción de documentos, y demás trámites de ingreso y reserva de vacante del estudiante. Sin embargo, es importante destacar que la cuota de ingreso debe ser establecida de manera transparente y justificada por la institución educativa, asegurando que el monto solicitado sea razonable y proporcional a los servicios ofrecidos.

5.2.8. Conclusiones preliminares de la pregunta secundaria 1:

Por todo lo antes detallado, concluimos preliminarmente que, como bien hemos señalado la Constitución Política del Perú y el Tribunal Constitucional como su intérprete han establecido límites a la cuota de ingreso. Esto debido a que la Constitución reconoce al derecho fundamental a la educación también como un servicio público, lo cual implica que debe cumplir con ciertas características especiales, entre las cuales destacamos la continuidad del servicio.

En este sentido, sostenemos que la continuidad del servicio educativo implica principalmente dos aspectos: Por un lado, sostenemos que la continuidad del servicio educativo implica que el consumidor goce del derecho fundamental a la educación sin restricciones, lo cual conlleva a que si el servicio se ve interrumpido no se tendría por qué pagar por un servicio no prestado. En otras palabras, en materia de servicios públicos, como es el presente caso, el precio pagado como contraprestación tiene que corresponder al servicio efectivamente recibido, a tal punto de que en otros sectores como el de telecomunicaciones ya se ha desarrollado doctrinariamente lo mencionado; sin embargo, para el momento que sucedieron los hechos del caso que nos ocupa, ello aún no se encontraba expresado por el poco desarrollo doctrinario en este sector.

Por otro lado, concluimos que la continuidad del servicio se ve afectado en la retención de la cuota de ingreso al causar un impacto al presupuesto familiar destinado a la educación del menor, puesto que se va a tener que realizar un nuevo desembolso de dinero para el pago de la cuota de ingreso de un nuevo centro educativo, lo cual se podría entender desde el punto de vista del consumidor como doble pago por el mismo concepto, siendo que va a tener que pagar injustificadamente el primer colegio por un servicio que ya no le es prestado al menor y tendrá que asumir un nuevo compromiso de pago en el nuevo colegio. En esta línea, se puede inferir un daño potencial al presupuesto familiar destinado a la educación, el cual en el presente caso fue expresado por la consumidora dentro del procedimiento. Siendo que alegó la imposibilidad de pago y su perjuicio económico a causa de la pandemia, por lo tanto, ya no solo podemos inferir un daño potencial sino una afectación concreta en el presente caso.

5.3. ¿La función social del contrato educativo es determinante para establecer los límites legales a la cuota de ingreso?

5.3.1. Naturaleza Jurídica de los Derechos del Consumidor

El concepto de "consumo" deriva del vocablo latino "consumere", que se refiere al último grado del proceso económico, este término se encuentra en el centro

de los derechos del consumidor que abarca una serie de normas y principios que rigen para su protección dentro del mercado, pues se entiende que en la dinámica del mercado las personas no simplemente compran productos o servicios, sino que acuden al mercado en busca de satisfacer sus necesidades. (Durand, 2015)

En esta línea, La Constitución Política de Perú de 1993, en su artículo 65, establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Esto implica principalmente el compromiso del Estado de proteger a los consumidores, otorgándole un papel tutelar en la protección de sus derechos. Esto asegura que los consumidores puedan satisfacer efectivamente sus necesidades mediante productos o servicios que cumplan con sus expectativas.

En consonancia con lo mencionado, el Tribunal Constitucional, en el Expediente N.º 0008-2003-AI/TC, interpreta el artículo 65 de la Constitución, resaltando que este artículo establece la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios a través de un enfoque jurídico dual. Por un lado, proporciona una directriz fundamental que guía la actuación del Estado en todas las actividades económicas, por otro lado, reconoce la facultad de los consumidores y usuarios para actuar en defensa de sus legítimos intereses en casos de violación o desconocimiento de los mismos. Esta doble dimensión refuerza la capacidad de los consumidores para exigir la protección de sus derechos y tomar medidas legales contra proveedores que infrinjan las normativas de protección del consumidor.

El sistema de protección de los derechos del consumidor se configura como un conjunto normativo, principio lógico, institucional e instrumental establecido por el ordenamiento jurídico. Su finalidad radica en asegurar que los consumidores, en su condición de destinatarios últimos de los bienes y servicios adquiridos, mantengan una posición equitativa respecto a los proveedores en las relaciones comerciales. Este enfoque busca garantizar la equidad y la justicia en las transacciones comerciales dentro del mercado. (Durand, 2010)

5.3.2. La función social del contrato educativo

La función social del contrato es un concepto fundamental que establece que los contratos no solo tienen el propósito de regular las relaciones jurídicas entre las partes involucradas, sino también de contribuir al bienestar general y al equilibrio social, esta noción reconoce que los contratos no operan en un vacío, sino dentro de una sociedad con valores, normas y necesidades compartidas.

En esta línea, identificamos principalmente dos aspectos de este concepto que se relacionarían directamente con los contratos educativos:

- Como un primer aspecto de este concepto, tenemos el equilibrio de poder, el mismo que hace referencia a que los contratos suelen involucrar a partes que presentan diferentes niveles de poder y recursos, es bajo esta premisa que la función social del contrato busca equilibrar dicho poder asegurando que ninguna parte se aproveche injustamente de la otra, lo cual garantizará que se obtengan resultados que reflejen los intereses y necesidades de ambas partes de manera equitativa. (Timm, 2008) Trasladando ello al sector educativo, tenemos que es necesario este equilibrio de poder debido a que los padres de familia / consumidores no presentan la experticia de una institución educativa con relación a los costos y gastos, por lo que el padre de familia del menor no se puede ver expuesto a un perjuicio por parte de la institución educativa que actúe con tácticas de negociación maliciosas, teniendo en consideración que los contratos educativos son contratos masivos con cláusulas de adhesión, tema que será expuesto con mayor detenimiento en los siguientes párrafos.
- Como un segundo aspecto tenemos que la función del contrato se encuentra relacionado con el interés público y la promoción del bien común, dado que se entiende que los contratos no solo deben beneficiar a las partes involucradas sino también encontrarse acorde al interés público. Es por ello que el Estado suele intervenir en el ámbito contractual para promover el interés público mediante la implementación de regulaciones y normas que protegen a los consumidores, promuevan la competencia justa, garanticen la seguridad pública y fomentan el desarrollo económico sostenible. (Burke, 2024) Asimismo, los contratos

pueden utilizarse para promover el bien común al fomentar la inversión, la creación de empleo, el desarrollo económico, etc., es decir, deben contribuir positivamente al beneficio general de la sociedad, más allá de los intereses individuales de las partes involucradas. (Munar, 1986)

Ahora bien, trasladando este concepto al sector educativo, este se va a traducir en el fomento del desarrollo integral de los individuos dentro de una sociedad lo cual, consecuentemente, traerá un progreso tanto a nivel de sociedad como económico.

Habiendo dicho ello, tenemos que los contratos de servicios educativos involucran mucho más que la mera transmisión de conocimientos académicos, pues este tipo de contratos contienen un servicio de especial naturaleza que se avoca en nutrir el crecimiento socioemocional, cognitivo y ético de los estudiantes, en donde se cultivan habilidades críticas, se fomenta la creatividad y se promueve el pensamiento reflexivo. Esta experiencia educativa integral no solo prepara a los individuos para enfrentar los desafíos del mundo contemporáneo, sino que también los capacita para contribuir de manera significativa al tejido social y económico de la comunidad en la que se insertan. (Monsalve y Monterroza, 2014)

Aunado a ello, resulta importante destacar que los contratos de servicios educativos actúan como motor del progreso social y económico al forjar una fuerza laboral competente y adaptable, a través de programas de educación técnica, formación profesional y educación superior, lo cual nutre el capital humano necesario para impulsar la innovación, la productividad y el crecimiento económico. En otras palabras, los contratos de servicios educativos sirven como una inversión en capital humano, al preparar a los individuos con conocimientos, habilidades y competencias relevantes para el mercado laboral, puesto que estos contratos contribuyen a la formación de una fuerza laboral capacitada y productiva. (Lorenzetti, 2006)

Como es de observarse, este enfoque respecto a la educación no solo beneficia a los individuos, brindándoles oportunidades de empleo y movilidad social, sino

que también fortalece la resiliencia y competitividad de las comunidades en un entorno globalizado y cambiante como el nuestro.

5.3.3. La contratación masiva en el sector educativo y las cláusulas de adhesión

En la actualidad, la dinámica de la contratación ha evolucionado significativamente, inclinándose hacia la contratación masiva con mucha más frecuencia que los contratos interindividuales tradicionales, esto ha generado un déficit en la capacidad de negociación, reflexión y acceso a la información por parte de los consumidores, evidenciando una clara asimetría de información.

Esta es una realidad inherente y, en muchos casos, necesaria; sin embargo, para mitigar sus efectos negativos, es crucial que los contratos por adhesión y las Condiciones Generales de Contratación (CGC) respeten ciertos límites y garanticen la protección de los derechos del consumidor, uno de los aspectos esenciales en este contexto es asegurar que los consumidores reciban información relevante y adecuada, lo cual garantiza la idoneidad del servicio ofrecido. (Durand, 2019)

En base a lo expuesto anteriormente, el Código establece la protección de los derechos de los consumidores como uno de los principios fundamentales de la política social y económica del Estado. Esto se debe a que el consumidor ocupa una posición central en todas las relaciones económicas y comerciales, actuando como el principal actor en el mercado.

En este sentido, corresponde mencionar que los contratos educativos se encuentran inmersos dentro de esta categoría de contratos, como la gran mayoría de contratos dentro de las relaciones de consumo; que es necesario dejar en claro no consideramos que sea necesariamente lesiva, pues dentro de esta lógica de mercado entendemos que ello facilita el tráfico mercantil.

Sin embargo, esto sí puede suponer un riesgo especialmente en la contratación de este tipo de servicio pues se entiende que el padre/consumidor solo va a estar en posición de aceptar lo estipulado en el contrato o rechazarlo y que el menor no pueda acceder al servicio educativo en la institución, por tanto si las cláusulas

de adhesión son perjudiciales la situación se vuelve poco óptima, en cambio, si las cláusulas de adhesión son neutras o positivas no supondría inconveniente alguno que el padre de familia se adhiera porque verá a salvo sus derechos como consumidor.

5.3.4. Los límites legales establecidos en el código de protección y defensa del consumidor al servicio educativo, específicamente en la cuota de ingreso

Ahora bien, compartiendo lo mencionado por el profesor Durand (2010) coincidimos con que el régimen especial del derecho del consumidor presenta tres elementos claves:

- Consideración especial del sujeto consumidor: Reconociendo la importancia del consumidor como un sujeto con derechos específicos que requieren protección.
- Función de Tutela: El Estado asume un rol protector al amparo del artículo 65 de la Constitución Política, garantizando la defensa de los derechos de los consumidores.
- Carácter imperativo en materia de orden público: Las normas de protección del consumidor son de cumplimiento obligatorio respecto a las relaciones de consumo establecidas en el mercado, reflejando su relevancia en el orden público.

En esta línea, se observa cómo el derecho del consumidor se fundamenta en un conjunto normativo que asegura el equilibrio entre los consumidores y los proveedores en el mercado, este marco se articula a través de normas específicas y preventivas, así como de soluciones colectivas y efectivas, todas orientadas a la integración normativa y la adaptación flexible a nuevas perspectivas, siendo correcto afirmar como el marco legal se centra en la defensa de los consumidores y no del consumo. (Hernández y Trivisonno, 2015)

5.3.5. Idoneidad del servicio

Se refiere a la capacidad o adecuación de un servicio para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes, un servicio es considerado idóneo cuando es capaz de cumplir con los requisitos y demandas de los

consumidores obedeciendo en especial atención a la calidad del servicio brindado y su alineación a normas sectoriales.

Para determinar la idoneidad de un servicio, se deben tener en cuenta varios factores, como la calidad del servicio ofrecido, la satisfacción del cliente, la accesibilidad, la fiabilidad, la seguridad y la conveniencia, entre otros. (Escondrillas, 1963)

En diferentes contextos, la idoneidad del servicio puede significar cosas distintas; por ejemplo, en el ámbito de la atención médica, la idoneidad del servicio se refiere a si el tratamiento médico proporcionado es el adecuado para la condición del paciente y si se brinda de manera oportuna y efectiva. En el sector financiero, la idoneidad del servicio puede implicar que los productos financieros ofrecidos se ajusten a las necesidades y circunstancias individuales de los clientes, sin exponerlos a riesgos innecesarios.

Mientras que para el sector educación, la idoneidad del servicio descansa en diversas variables, entre las cuales se encuentran:

- Relevancia del currículo, la idoneidad del servicio educativo implica que el currículo ofrecido por la institución sea relevante para las necesidades y metas de los estudiantes, así como para las demandas del mundo laboral o académico al que se enfrentarán después de completar su educación. (Rueda, 2004)
- Calidad de la enseñanza, también se relaciona con la calidad de la enseñanza impartida, esto implica tener docentes capacitados y competentes que utilicen métodos pedagógicos efectivos para facilitar el aprendizaje de los estudiantes.
- Apoyo estudiantil, implica ofrecer los recursos necesarios para asegurar el éxito tanto académico como personal de los estudiantes. Este tipo de apoyo puede abarcar servicios como asesoramiento académico, soporte emocional, tutorías, recursos adaptados para estudiantes con necesidades especiales, entre otros.

5.3.6. Conclusiones preliminares de la pregunta secundaria 2:

En síntesis, de todo lo antes mencionado, tenemos que la función social del contrato es determinado por dos aspectos esenciales: El primero señala que el contrato educativo no implique que se quite el poder de negociación a una de las partes, lo cual supone que la parte que se adhiere, en este caso el padre de familia, es una persona interesada en la educación, formación y progreso social del menor. Como se puede observar en el presente caso, tenemos que los contratos educativos, como ya lo hemos desarrollado, son contratos masivos con cláusulas de adhesión, siendo que en el caso particular éste contiene una cláusula negativa que supone un perjuicio al consumidor, pues menciona expresamente que la cuota de ingreso no es reembolsable, lo cual supone que el consumidor deje de tener un presupuesto educativo que es esencial para su desarrollo personal.

El segundo aspecto se encuentra referido a que la función social del contrato de educación se percibe como un interés mayor; por lo tanto, que el centro educativo quiera retener una cuota de ingreso pese a que no está dando el servicio efectivamente percibido, a nivel legal y en base a la normativa del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conlleva que se está faltando al deber de idoneidad. Nos explicamos, el padre de familia/menor no está recibiendo el servicio por el cual efectuó la contraprestación acordada al inicio por un servicio que, como bien se ha señalado en el desarrollo del presente informe, se prolonga hasta la culminación de los estudios en el centro educativo, por lo que, al haber una interrupción en el servicio, el centro educativo no me está dando el servicio que esperaba obtener, pero aun así lo tengo que pagar. Lo cual no se encuentra alineado a los principios consagrados en el Código de Protección del Consumidor ni se estaría cumpliendo con el rol tutelar que el Estado debe brindar a los consumidores cuando se encuentran lesionando sus intereses.

5.4. Cuando el Colegio negó la devolución de la cuota de ingreso a la señora Valdivia, ¿Vulneró el deber de idoneidad en la prestación de servicios educativos?

La autora del presente informe no se encuentra de acuerdo con el análisis realizado por la Sala de Protección al consumidor del INDECOPI en la resolución N° 1971-2023/SPC-INDECOPI debido a que el análisis realizado versa en la aplicación del artículo 1431 del Código Civil, la cual no es una norma de aplicación directa sino supletorio o subsidiaria. Nos explicamos, si bien reconocemos que a través del artículo IX del Título preliminar del Código Civil³ se reconoce que el nombrado cuerpo normativo pueda ser de aplicación supletoria a las relaciones y situaciones jurídicas reguladas por otras leyes, sostenemos que, para efectos del presente caso, el análisis respecto a si se infringió el deber de idoneidad en servicios educativos o no se debió de realizar a la luz de la normativa del Código de Protección y defensa del consumidor aunado con la Constitución Política del Perú, puesto que ambos cuerpos normativos poseen los insumos suficientes para dar respuesta a la presente controversia como lo hemos venido vislumbrando a través de las respuestas a las preguntas secundarias.

Ahora bien, aterrizando directamente a la respuesta, tenemos que la cuota de ingreso, tal como se desarrolló en el apartado 5.2.7, se constituye como un pago complementario que, al igual que la pensión, retribuye al servicio educativo prestado al asegurar la vacante del menor durante todo su periodo escolar. Por tanto, sostenemos que si el Centro educativo pretende retener una cuota de ingreso pese a que no está brindando el servicio efectivamente percibido se encontraría afectando una expectativa legítima que presenta el consumidor.

Dicha expectativa legítima a la que hacemos alusión en el párrafo anterior se fundamenta en que, en primer lugar, el derecho a la educación (apartado 5.2.2) es intrínseco a la persona humana pues constituye un vehículo fundamental para el ejercicio efectivo de otros derechos; además contribuye significativamente a la formación de la identidad y la autonomía personal. Por lo que el Estado brinda una especial protección a través de garantías constitucionales que permiten el acceso, continuidad y calidad del servicio educativo. Asimismo, este también es

³ **Artículo IX del Título preliminar del Código Civil.** - Las disposiciones del Código Civil se aplican supletoriamente a las relaciones y situaciones jurídicas reguladas por otras leyes, siempre que no sean incompatibles con su naturaleza.

considerado como servicio público (apartado 5.2.3) que si bien esta prestación puede darse por entidades privadas se espera que estas actúen bajo el marco del interés público y prioricen el bienestar de la comunidad sobre los intereses particulares. Siendo que, este como servicio público debe cumplir ciertos principios como lo son el acceso, equidad, continuidad, etc. por tratarse de prestación de servicios esenciales. Del mismo modo, tenemos que el contrato educativo a la luz de la función social del contrato (apartado 5.3.2) se debe entender bajo una interpretación finalista, es decir, que este tipo de contratos por el especial objeto que presentan, que es la educación, no solo tienen el propósito de regular las relaciones jurídicas entre las partes involucradas, sino también el de contribuir al bienestar general y al equilibrio social, siendo que se reconoce que los contratos no operan en un vacío, sino dentro de una sociedad.

En esta línea, establecemos que bajo una interpretación finalista o teleológica del contrato educativo aunado con el revestimiento constitucional que hemos definido previamente, se puede realizar una correcta interpretación de los contratos educativos, entendiendo que este tipo de contratos de consumo deben recibir una tratativa sumamente especial, siendo que se debe buscar que la parte adherente – los padres de familia / menores – no se vean disminuidos en su capacidad de reclamar o ejercer sus derechos como consumidores.

Por tanto, si el menor no está recibiendo el servicio por el cual se efectuó la contraprestación acordada y pagada en su totalidad al inicio de la relación contractual por haber una interrupción en el servicio educativo, lo que espera el consumidor bajo un marco constitucional y legal es que se genere la devolución proporcional al pago inicial por los años que no recibirá el servicio educativo por la institución. Caso contrario se estaría vulnerando el deber de idoneidad en la prestación de servicios educativos.

VI. ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN

Es menester mencionar que la controversia que nos encontramos analizando en el presente informe, en la actualidad, se encuentra resuelta, dado que actualmente existe una norma legal de carácter imperativa que estipula

expresamente que la cuota de ingreso es reembolsable. A continuación, detallamos brevemente la mencionada norma:

El decreto de urgencia 002-2020 de fecha 8 de enero del 2020 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. Siendo que, en su artículo 16 referido a exigencia y cobros prohibidos, específicamente en su inciso 16.6 se señala que, ante el retiro voluntario del estudiante, el Centro Educativo deberá devolver la cuota de ingreso proporcional al tiempo de permanencia del estudiante en la institución. Sin embargo, es el mismo decreto de urgencia quien menciona que su entrada en vigencia para este apartado rige desde la publicación del Reglamento de Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica, ello en razón a que mediante dicho reglamento es que se va a brindar la fórmula de cálculo que deberá de emplear la Institución educativa para efectuar la devolución.

Es así como con la publicación del Reglamento en el diario El Peruano con fecha 28 de febrero del 2021, entró en vigencia a partir del 01 de marzo del 2021 lo estipulado en la norma y, por ende, la devolución de la cuota de ingreso, siendo que el Reglamento aludido estipula una fórmula para el cálculo del monto a devolver por concepto de cuota de ingreso que toma en consideración el número de grados cursados en la IE, la tasa de depreciación y la tasa de inflación promedio de los últimos 5 años.

Dicho esto, recalamos que, para efectos del presente informe, la mencionada ley no se aplica, pues entró en vigencia después de ocurridos los hechos, por tanto, por el principio de irretroactividad de las normas, esta no podría ser alegada por la consumidora en la formulación de su denuncia ante INDECOPI. Sin embargo, consideramos importante señalar que si en la actualidad se estipulara en un contrato educativo una cláusula de no reembolso sobre el concepto de cuota de ingreso ésta estaría infringiendo una garantía legal por la presencia de la precitada norma de carácter imperativo, lo que consecuentemente supondría la configuración de una cláusula abusiva en el

contrato educativo, establecido en el artículo 50 literal h) del Código de protección al consumidor.

VII. CONCLUSIONES:

1. El servicio educativo al constituir un derecho fundamental y un servicio público se encuentra protegida por garantías constitucionales que aseguran la continuidad y calidad del servicio educativo; por tanto, tiene que existir una correspondencia entre los que pagas con la prestación efectivamente recibida por el estudiante.

2. El contrato educativo presenta particularidades ya que es un contrato de consumo masivo con cláusulas de adhesión y debido a su importancia por su objeto, el cual es la educación, se debe de interpretar de manera finalista.

3. La función social del contrato de servicio educativo es contribuir al bienestar general y al equilibrio social, asegurando que los contratos beneficien no solo a las partes involucradas, sino también al interés público, lo que incluye la promoción del desarrollo integral de los individuos y el progreso económico y social.

4. Los límites que se establecen sobre los contratos de servicios educativos deben respetar los derechos de los consumidores, garantizar la idoneidad del servicio y equilibrar el poder entre las partes, deben cumplir con regulaciones que promuevan el interés público y la competencia justa.

5. La negativa a la solicitud de devolución de la cuota de ingreso realizada por el Centro Educativo quebrantó la expectativa legítima del consumidor fundada en el marco constitucional y las normas de protección del consumidor; en consecuencia, se vulneró el deber de idoneidad estipulado en el artículo 73 del Código de protección al consumidor.

BIBLIOGRAFÍA:

Alcorta, A. (1897). Las garantías constitucionales. Lajouane. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=A7wGAAAAYAAJ&oi=fnd&pg=PA>

1&dq=las+garantias+constitucionales&ots=Pv1KtNoG3b&sig=g84A3lcx1VHL2
De5RImXwtr10j0

Alpa, G. (s.f.). Las funciones de la responsabilidad civil.

Alvites, E. (2017). Protección constitucional de la educación en Perú. Espaço Jurídico: Journal of Law. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7145904.pdf>

Ballesteros, P. (2021). Contratación a través de los fondos de servicios educativos.

<https://repositorios.educacionbogota.edu.co/bitstream/handle/001/3215/l-2021-10089-%20de%20febrero.pdf?sequence=1>

Burke, P. (2024). Hablar y callar: funciones sociales del lenguaje a través de la historia (Vol. 302725). Editorial Gedisa.

Carrión, J. (2008). El Consumidor Razonable o Diligente, El mito que puede crear un cisma entre Los Peruanos. Derecho & Sociedad. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7792924.pdf>

Cecchini, S. (2014). Educación, programas de transferencias condicionadas y protección social en América Latina y el Caribe. Educación y políticas sociales: sinergias para la inclusión. https://www.academia.edu/download/78689176/Educaci_C3_B3n_20y_20pol_C3_ADticas_20sociales_20Sinergias_20para_20la_20inclusion.pdf#page=50

Durand Carrión, J. (2008). El derecho del consumidor como disciplina jurídica autónoma. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5382>

Durand Carrión, J. B. (2010). Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma. Derecho & Sociedad, (34), 69-81. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13329>

Durand Carrión, J. B. (2012). El derecho del consumidor y sus efectos en el derecho civil frente a la contratación de consumo en el mercado. IUS INKARRI II, 87. <https://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2015/01/doctrina39542.pdf#page=87>

Durand Carrión, J. B. (2014). Innovative Public Policies to Encourage Investment, Trade, Growth and Development in Peru. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVUSMP_1eecb17c21a61e94019f9be06f923689

Durand Carrión, J. B. (2015). El código de protección y defensa del consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/4590>

Durand Carrión, J. B. (2019). Aproximación a una teoría de los derechos humanos del consumidor en el mercado global y su tratamiento en el derecho constitucional peruano. *Prolegómenos*, 22(44), 117-142. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-182X2019000200117&script=sci_arttext

Escondrillas, F. (1963). Esquema para el análisis de un servicio educativo. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/18537/S6300316_es.pdf

Gallegos, M. S. (s.f.). Contratos de servicio educativo y pandemia. Tomo I: Perú, 231. https://www.academia.edu/download/64821026/Tomo_I_Peru.pdf#page=231

Huapaya tapia, R (2015). "Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público Peruano". *Revista ius et veritas*, N° 50.

Timm, L. (2008). Los orígenes del contrato en el Nuevo Código Civil: una introducción a la función social, al welfarismo ya la solidaridad contractual. *The Latin American and Caribbean Journal of Legal Studies*.

Tribunal Constitucional del Perú. (2008). Expediente N° 0017-2008-PI-TC

Tribunal Constitucional del Perú. (1997). Expediente N° 005-1997-AA-TC

Tribunal Constitucional del Perú. (2009). Expediente N° 00535-2009-AA-TC

Tribunal Constitucional del Perú. (2005). Expediente N° 0091-2005-PA-TC

Tribunal Constitucional del Perú. (2016). Expediente N° 00966-2016-PA-TC

Tribunal Constitucional del Perú. (2007). Expediente N° 03574-2007-AA-TC

Tribunal Constitucional del Perú. (2017). Expediente N° 03761-2017-AA-TC

Tribunal Constitucional del Perú. (2012). Expediente N° 04577-2012-AA-TC

Tribunal Constitucional del Perú. (2007). Expediente N° 04646-2007-PA-TC

Tribunal Constitucional del Perú. (2005). Expediente N° 10034-2005-AA-TC

Tribunal Constitucional del Perú. (2015). Expediente N° 2018-2015-AA-TC

Tribunal Constitucional del Perú. (2004). Expediente N° 4232-2004-AA-TC

Ferrajoli, L. (2006). Las garantías constitucionales de los derechos fundamentales. <https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/9954>

Ferrero, R. (1969). Garantías constitucionales. Derecho PUCP. https://heinonline.org/hol-cgi-bin/get_pdf.cgi?handle=hein.journals/derecho27§ion=7

Gallegos, M. (s.f.). Contratos de servicio educativo y pandemia. Tomo I: Perú. https://www.academia.edu/download/64821026/Tomo_I_Peru.pdf#page=231

Gerencia de Promoción y Difusión de Indecopi (2019). ¡Ya lo sabes! Las instituciones educativas privadas solo deben cobrar la cuota de ingreso por una única vez.

Gutiérrez, L., Rubio, U., & Meléndez, D. (2014). Permanencia académica: una preocupación de las instituciones de educación superior. Escenarios. <http://ojs.uac.edu.co/index.php/escenarios/article/view/320>

Monsalve, D., & Monterroza, D. (2014). La exigencia del deber de solidaridad en los contratos de mutuo, donde intervienen personas en circunstancia de debilidad manifiesta análisis en la jurisprudencia de corte constitucional colombiana (2003-2013).

Munar, M. (1986). La función del contrato en la "posición original". Taula: quaderns de pensament.

Latapí, P. (2009). El derecho a la educación: su alcance, exigibilidad y relevancia para la política educativa. Revista mexicana de investigación educativa. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-66662009000100012&script=sci_abstract&tlng=pt

Quintana S. (2012). Naturaleza y efectos de los subsidios en Servicios Públicos. Circulo de Derecho Administrativo.

Rivera, D. (2021). Tratativa constitucional de los derechos culturales como categoría de derechos humanos en el Perú. *Ius et Praxis*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000400129&script=sci_arttext

Rosales, P. (2013). El derecho a la educación intercultural bilingüe (EIB) de las comunidades nativas del Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://search.proquest.com/openview/eca4c33b80a6d7323cbb0cba264d2f23/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>

Rueda Beltrán, M. (2004). La evaluación de la relación educativa en la universidad. *Revista electrónica de investigación educativa*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412004000200006&script=sci_arttext

Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). Calidad en los servicios educativos. Ediciones Díaz de Santos. <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>

Sinisterra, S. (2022). La protección reforzada del consumidor en contratos de consumo. *NovumJus*.

Tamayo, H. (2007). Características distintivas en la gestión del servicio educativo. *Revista gestao universitaria na América Latina-GUAL*. <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/24996>

Lorenzetti, R. (2006). Consumidores. *Dikaion*, 15.

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : LUZ EDITH VALDIVIA RAMÍREZ
DENUNCIADO : UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. – COLEGIO SAN IGNACIO DE RECALDE
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Universidad San Ignacio de Loyola S.A; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Esta decisión se adopta porque el proveedor se negó a devolver, justificadamente, a la denunciante la cuota de ingreso de su menor hija de iniciales C.V.V.*

En ese sentido, se dejan sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi y la remisión del expediente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3.

Lima, 17 de julio de 2023

ANTECEDENTES

1. El 27 de abril de 2022, la señora Luz Edith Valdivia Ramírez –la señora Valdivia– denunció a la Universidad San Ignacio De Loyola S.A. –el Colegio–, en su condición de promotora del Centro Educativo “*San Ignacio de Recalde*”, por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor –el Código–, señalando, entre otros, lo siguiente:
 - i) Que, debía devolverse el monto proporcional de la cuota de ingreso de su menor hija de iniciales C.V.V. pagado por el responsable económico de la menor C.V.V., el señor Luis Alfonso Sánchez Castillo, considerando para el cálculo de este los años efectivamente estudiados.
 - ii) Que, si bien su objetivo fue que su menor hija culminara sus estudios en el Colegio, su retiro en enero de 2021 fue sustentado en la situación de la pandemia y motivos de viaje.
 - iii) Que, culminado el proceso, mediante comunicación del 19 de febrero de 2021 ingresado a través de la plataforma INTRASIR del Colegio, solicitó la devolución proporcional de la cuota de ingreso abonada en su momento.
 - iv) Que, se enviaron comunicaciones reiterativas explicando los motivos del traslado, así como la solicitud de la devolución de la cuota de ingreso prorrateada bajo los alcances de la Ley 26549, Ley de los Centros



- Educativos Privados –Ley de los Centros Educativos Privados– y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo 005-2021-MINEDU.
- v) Que, mediante el documento denominado “REF: Comunicación de fecha 19/01/2021” del 26 de julio de 2021, el Colegio negó la solicitud de devolución de la cuota de ingreso alegando que su petición no resultaba procedente en base a la Ley de los Centros Educativos Privados y su Reglamento, el Decreto Legislativo 1476 y el Compromiso de Pago suscrito el 15 de enero de 2018.
 - vi) Que, debido al brote del Covid-19 y sus efectos, no se pudo brindar el servicio educativo en los términos y condiciones inicialmente pactados por las partes al momento de la contratación, por lo que se aplicaría el artículo 1431° del Código Civil.
 - vii) Que, la Ley de los Centros Educativos Privados, en sus artículos 16°.6 y 16°.7, amparaba la devolución de las cuotas de ingreso de forma proporcional al tiempo de permanencia del estudiante.
 - viii) Que, se ordene al Colegio la devolución proporcional de la cuota de ingreso a los años cursados por la exalumna C.V.V., el pago de costas y costos, así como la imposición de las sanciones respectivas.
2. Mediante Resolución 1 del 13 de mayo 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 interpuesta en contra del Colegio, por presunta infracción del artículo 73° del Código, referida a que no habría devuelto a la denunciante la cuota de ingreso de su menor hija de iniciales C.V.V.
 3. Ante ello, el 26 de mayo de 2022 el Colegio absolvió los requerimientos solicitados en la Resolución 1 y, posteriormente, el 15 de julio de 2022, presentó sus descargos.
 4. El 15 de setiembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción –IFI–, otorgándole a las partes del procedimiento el plazo de cinco (5) días hábiles para que presentaran sus observaciones. El 22 de setiembre de 2022, el denunciado presentó sus observaciones al IFI.
 5. Mediante Resolución 2196-2022/CC2 del 6 de octubre de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 –la Comisión– emitió el siguiente pronunciamiento:
 - i) Declarar fundada la denuncia interpuesta en contra del Colegio por infracción de artículo 73° del Código, en tanto se probó que la denunciada no devolvió lo pagado por concepto de cuota de ingreso de su menor hija, a pesar de haberlo solicitado; sancionándolo con una amonestación.
 - ii) Ordenar, en calidad de medida correctiva reparadora, que el Colegio cumpla con reembolsar a la denunciante el monto cancelado por

- concepto de cuotas de ingreso realizando los descuentos correspondientes.
- iii) Condenar al Colegio al pago de las costas y costos del procedimiento.
 - iv) Disponer la inscripción del Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi –RIS–.
 - v) Remitir el expediente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3.
6. El 7 de noviembre del 2022, el denunciado apeló la Resolución 2196-2022/CC2, justificando su actuar y solicitando se revoque la decisión de la Comisión.
7. El 1 de marzo de 2023, la señora Valdivia se pronunció sobre lo señalado por el Colegio en su escrito de apelación, precisando que la solicitud de devolución de la cuota de ingreso fue presentada el 19 de enero de 2021.

ANÁLISIS

8. El artículo 73° del Código¹ recoge el deber de idoneidad de los proveedores de servicios educativos, a través del cual se establece que estos deben tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia, con la finalidad de no afectar los derechos de los consumidores.
9. Así, cabe precisar que, conforme al artículo antes citado, 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.
10. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código² dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al

¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 73°.- Idoneidad en productos y servicios educativos.** El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

² **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

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 legales (cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes).

11. Por su parte, el artículo 104° del Código³ establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra probar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
12. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor –o a la Autoridad Administrativa, en el caso de procedimientos promovidos por su propia iniciativa– demostrar 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.
13. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra del Colegio por infracción del artículo 73° del Código, al estimar que el Colegio no devolvió lo pagado por concepto de cuota de ingreso de su menor hija, a pesar de haberlo solicitado. Para este efecto, dicho órgano resolutivo consideró que el artículo 1431° del Código Civil resultaba aplicable al presente caso en tanto que, según la denuncia, dicha solicitud estaría sustentada en una imposibilidad de cumplir la prestación sin culpa de las partes.

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.

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

14. En su apelación, el Colegio sostuvo, en resumen, los siguientes argumentos:
- i) Que, la Comisión determinó, erróneamente, que la fecha de solicitud de devolución de cuota de ingreso fue el 15 de marzo de 2021. En ese momento, no existía una relación jurídica vigente entre la denunciante y el Colegio, pues la menor ya pertenecía a otra institución, por lo que no resultaría aplicable la Ley de los Centros Educativos Privados, en lo referido a la devolución de la cuota de ingreso.
 - ii) Que, en caso la Comisión considere el 19 de enero de 2021 como la fecha de solicitud de la devolución de la cuota de ingreso, habría determinado equívocamente la aplicación del artículo 1431° del Código Civil, en tanto: a) No existió imposibilidad alguna para prestar el servicio educativo de enseñanza dentro del marco jurídico aplicable debido a la pandemia por el Covid-19; b) La vacante de la menor hija de la denunciante fue garantizada hasta el momento en el que se comunicó el retiro de la menor; c) El servicio educativo fue brindado en la modalidad a distancia con las metodologías y herramientas adecuadas, por lo que la prestación de enseñanza no devino en imposible; y, d) El 19 de enero de 2021 se dio por terminado el acuerdo de prestación de servicios educativos entre la denunciante y el Colegio, por lo que las obligaciones recíprocas se extinguieron y no correspondía la devolución de la cuota de ingreso según lo estipulado en el Compromiso de Pago.
 - iii) Que, no existió imposibilidad alguna de la denunciante de solventar el pago de los servicios educativos por supuesta afectación de su economía, pues se apreciaba lo siguiente: a) El responsable económico de la menor pagó la cuota de ingreso con anterioridad a alguna afectación generada por la pandemia; b) La Comisión vulneró el principio de Debido Procedimiento, al haber motivado sin una relación concreta y directa con los hechos; c) La Comisión infringió el principio de Verdad Material, en tanto pudo haber requerido a la denunciante a presentar información económica a fin verificar los hechos en los que sustentó su decisión; y, d) No tuvo en consideración que, en base al principio civil *genera non pereunt*, no cabía invocar la configuración de un evento de caso fortuito o fuerza mayor para excusarse del incumplimiento de una obligación dineraria.
 - iv) Que, de la declaración de la funcionaria del Indecopi, Nancy Romero, en el programa “*La Fuerza del Consumidor*” #DeVueltaAlCole ¿Se puede devolver la cuota de ingreso?” del 17 de febrero de 2022, se evidenció que no sería factible reembolsar la cuota de ingreso en aquellas relaciones que se hayan establecido antes de la implementación de las normativas sectoriales precitadas.
 - v) Que, la Comisión, para amparar su posición, se vio en la necesidad de señalar criterios contradictorios respecto a la aplicación de la normativa en las relaciones contractuales de prestación de servicios educativos.

- vi) Que, el pacto de no devolución de la cuota de ingreso establecido en los compromisos de pago pudo entenderse como la convención de que el padre de familia asumía el riesgo por la imposibilidad de la prestación.
15. De acuerdo con los actuados del expediente, el responsable económico de la hija de la denunciante cumplió con suscribir el Compromiso de Pago de fecha 15 de enero de 2018 y, el mismo día, efectuó el pago del monto ascendente a US\$ 9 000,00 por concepto de cuota de ingreso de la menor C.V.V. Por consiguiente, la menor hija de la señora Valdivia inició sus estudios en el año lectivo 2018 en el Colegio, hecho que fue reconocido por el proveedor.
16. Mediante correo electrónico del 19 de enero de 2021⁴, la señora Valdivia comunicó al proveedor el retiro definitivo de su menor hija de la institución; y, según lo señalado por ella en su escrito de denuncia, una vez culminado el proceso de traslado de institución, habría solicitado la devolución de la cuota de ingreso mediante un correo remitido a través la plataforma INTRASIR del Colegio.
17. El 26 de julio de 2021, el Colegio negó su solicitud a través del documento denominado “REF: Comunicación de fecha 19/01/2021”, aduciendo que su petición no resultaba procedente en base al Decreto de Urgencia 002-2020 y su Reglamento, el Decreto Legislativo 1476 y el Compromiso de Pago suscrito el 15 de enero de 2018.
18. Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde determinar si el Colegio infringió o no el deber de idoneidad, al omitir la devolución de la cuota de ingreso objeto de controversia.
19. Sobre la norma aplicable al caso, cabe indicar que la determinación de la misma no se vincula a la fecha en que se presentó la solicitud de devolución de cuota de ingreso, sino que depende de la fecha en la que sucedió el acontecimiento -o supuesto de hecho- que motivó la solicitud: el retiro del estudiante (criterio adoptado y fundamentado en la Resolución 2655-2022/SPC-INDECOPI).
20. Conforme a lo indicado por la Comisión, la aplicación del artículo 16° de la Ley de los Centros Educativos Privados (en lo referido a la devolución de la cuota de ingreso) se encontraba condicionada a la publicación del Reglamento de la mencionada norma, lo cual ocurrió el 28 de febrero de 2021 mediante el Decreto Supremo 005-2021-MINEDU, por lo que este entró en vigencia al día siguiente de su publicación, es decir, el 1 de marzo de 2021.

⁴ Ver el anverso de la foja 115 del expediente.

21. De tal forma, lo previsto en el precitado artículo no era aplicable al momento en que la denunciante comunicó formalmente el retiro voluntario y definitivo de su menor hija de la institución, pues ello ocurrió el 19 de enero de 2021.
22. De otro lado, se observa que tampoco era aplicable al caso concreto el Decreto Legislativo 1476⁵, norma que contemplaba la posibilidad de que se efectuara la devolución de la cuota de ingreso únicamente en el marco del proceso de aceptación o declinación de los nuevos términos y condiciones del servicio educativo 2020, el cual tenía que llevarse a cabo en el plazo de siete (7) días calendario, contado desde el día siguiente de publicación de la norma⁶. Esto debido a que el retiro acontecido en este caso no se dio en el marco del supuesto de hecho precitado.
23. Cabe indicar que, en tanto se ha determinado que la Ley de los Centros Educativos Privados (en lo referido a la devolución de la cuota de ingreso) y el Decreto Legislativo 1476 no eran aplicables a este caso, carece de objeto emitir mayor pronunciamiento sobre los argumentos del Colegio que, aunque en base a otras razones, buscaban sustentar la misma conclusión.
24. Ahora bien, toda vez que los hechos materia de denuncia sucedieron dentro del contexto del Estado de Emergencia por el Covid-19 y que el contrato de servicios educativos es un contrato de prestaciones recíprocas, resulta

⁵ Publicado el 5 de mayo de 2020.

⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 1476. 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. Artículo 6°. Correspondencia entre las pensiones y los servicios brindados.** 6.1 Las instituciones educativas privadas no pueden cobrar por las prestaciones que se han dejado de brindar producto de la emergencia sanitaria por el COVID-19, así como tampoco por nuevos conceptos que no se encuentren vinculados con la prestación del servicio educativo no presencial. Los/as usuarios/as y las instituciones educativas privadas se encuentran facultados para, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19, evaluar y negociar la modificación del contrato o documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo considerando las prestaciones que se brindan de manera efectiva. 6.2 En un plazo no mayor a siete días calendario, contados desde el día siguiente de la publicación del presente Decreto Legislativo, las instituciones educativas privadas que brinden el servicio no presencial en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19, comunican a sus usuarios/as, por correo electrónico o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su recepción, la existencia o no de una propuesta de modificación del contrato o documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo. 6.3 En los supuestos de que los/as usuarios/as no se encuentren de acuerdo con la propuesta de modificación del contrato o documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo, no la reciban, o la institución educativa privada les informe que no cuenta con esta, pueden: (i) Resolver el contrato o documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo. En este caso, se procede a la devolución de la cuota de matrícula, de la cuota de ingreso y de las pensiones canceladas, de manera proporcional al tiempo de permanencia del estudiante, descontando las deudas pendientes si las hubiera, dentro del plazo máximo de treinta días calendario contados desde la resolución del contrato o del documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo, salvo condiciones distintas que acuerden las partes respecto del plazo de devolución. Las instituciones educativas privadas no pueden obligar a los/as usuarios/as a renunciar a la devolución de estos conceptos; es nulo el pacto en contrario.

pertinente evaluar la aplicación de lo dispuesto por el artículo 1431° del Código Civil, el mismo que es aplicable de forma supletoria al presente caso⁷.

25. El artículo 1431° del Código Civil establece lo siguiente: *“En los contratos con prestaciones recíprocas, si la prestación a cargo de una de las partes deviene imposible sin culpa de los contratantes, el contrato queda resuelto de pleno derecho. En este caso, el deudor liberado pierde el derecho a la contraprestación y debe restituir lo que ha recibido. Empero, las partes pueden convenir en que el riesgo esté a cargo del acreedor.”*
26. En un anterior pronunciamiento⁸, la Sala ha indicado que una causal que ocasiona la imposibilidad del cumplimiento de las prestaciones del servicio educativo sin culpa de los contratantes, en el marco del estado de emergencia por la pandemia de Covid-19, consistió en el cambio de modalidad del servicio.
27. Si bien la señora Valdivia alegó en su denuncia que el motivo del retiro se debió, entre otros, a la crisis generada por la pandemia y al hecho de no haberse podido brindar el servicio educativo en los términos y condiciones inicialmente pactados, lo cierto es que, de la revisión del correo electrónico de fecha 19 de enero de 2021, se constata que esta no precisó motivo alguno. De esto se colige que el retiro de la menor obedeció a otras razones no expresadas y distintas al cambio de modalidad de prestación del servicio. Siendo ello así, no resultaba aplicable el artículo 1431° del Código Civil.
28. Inclusive si la señora Valdivia hubiera alegado la imposibilidad de cumplir con la prestación, de igual forma la norma antes mencionada no podría aplicarse, pues en aquel momento (19 de enero de 2021) no se tenía certeza de que la prestación (servicio educativo en modalidad presencial) era de imposible cumplimiento –era necesario tener certeza de ello para concluir que se configuró la imposibilidad de ejecutar la prestación, de conformidad con lo fundamentado en la Resolución 2655-2022/SPC-INDECOPI–.
29. Por lo tanto, en línea con anteriores pronunciamientos⁹, al no resultar aplicable el artículo 1431° del Código Civil, es aplicable el criterio por el cual se

⁷ Cabe precisar que, no solo la normativa sectorial es aplicable a los contratos de servicios educativos sino también la normativa civil, por lo que es esperable que los proveedores cumplan con la normativa sectorial y con las normas civiles aplicables a dichos contratos, como el artículo 1431° del Código Civil que regula la resolución contractual por imposibilidad de las prestaciones sin culpa de las partes.

⁸ En la Resolución 2475-2022-SPC-INDECOPI, se indicó: *“la prestación a cargo del Colegio, consistente en el dictado de clases de manera presencial a favor de los consumidores, devino imposible por una causa de iure (mandato legal imperativo); es decir, sin culpa de los contratantes, por lo que, en ese escenario, a consideración de este Colegiado, resultaba aplicable el artículo 1431° del Código Civil y las consecuencias jurídicas que este dispositivo establece, a saber, (i) que el contrato queda resuelto de pleno derecho; y, (ii) que el deudor liberado pierde el derecho a la contraprestación y debe restituir lo que ha recibido.”*

⁹ Ver Resoluciones 2655-2022/SPC-INDECOPI y 0457-2023/SPC-INDECOPI.

considera válido que se pacte que la cuota de ingreso no es reembolsable si la resolución del contrato se debe a una causa imputable al consumidor como el retiro o traslado del estudiante por motivos personales (cuestiones económicas, por ejemplo), ajenos a la esfera de control de la institución educativa.

30. En el caso en concreto, el Colegio presentó el documento “*Compromiso de Pago*” de fecha 15 de enero de 2018, en el cual se estableció que la cuota de ingreso no era reembolsable. Este fue suscrito por el responsable económico de la menor hija de la denunciante. De tal forma, el Colegio podía, válidamente, negarse a devolver la cuota de ingreso.
31. Por lo expuesto, se revoca la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Universidad San Ignacio de Loyola S.A.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Esta decisión se adopta porque el proveedor se negó a devolver, justificadamente, a la denunciante la cuota de ingreso de su menor hija de iniciales C.V.V. En ese sentido, se dejan sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi y la remisión del expediente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3.

RESUELVE:

Revocar la Resolución 2196-2022/CC2 que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Universidad San Ignacio de Loyola S.A.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Esta decisión se adopta porque el proveedor se negó a devolver, justificadamente, a la denunciante la cuota de ingreso de su menor hija de iniciales C.V.V. En ese sentido, se dejan sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi y la remisión del expediente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.



Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.07.2023 11:00:30 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente

El voto en discordia de los señores vocales Camilo Nicanor Carrillo Gómez y Julio Baltazar Durand Carrión es el siguiente:

1. El artículo 13° de la Constitución Política del Perú de 1993 –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.
2. 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”.

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.

3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra del Colegio por infracción del artículo 73° del Código, por no devolver a la denunciante el importe proporcional de la cuota de ingreso de su menor hija.
7. 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.
8. Siendo ello así, los vocales que suscriben el presente voto estiman que la retención del total del monto correspondiente a la cuota de ingreso no resultaba razonable.
9. 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.

10. 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.
11. 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 un 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.
12. 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.
13. 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.
14. Por ello, el contrato educativo que prevé quedarse con la cuota de ingreso, aunque el menor no estudie, 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.

15. 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.
16. 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.
17. Sobre el particular, si bien en la fecha en la que la denunciante solicitó la devolución de la cuota de ingreso de su menor hija no existía una ley que permitiera a los centros educativos devolver la cuota de ingreso si los menores se retiraban o trasladaban por motivos personales; los vocales que suscriben el presente voto consideran que 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.
18. En consecuencia, concluimos que el accionar del Colegio no fue idóneo, toda vez que no resultaba razonable que, ante el retiro del estudiante, 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.
19. 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.

20. 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.
21. En atención a lo expuesto, consideramos que ha quedado probado que el Colegio no brindó un servicio idóneo al negarse a realizar la devolución de la cuota de ingreso pagada.



Firmado digitalmente por CARRILLO
GÓMEZ Camilo Nicanor FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.07.2023 13:33:59 -05:00

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ



Firmado digitalmente por DURAND
CARRION Julio Baltazar FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.07.2023 15:06:35 -05:00

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN

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.

Dado que se ha producido un empate en la votación sobre la denuncia interpuesta contra Universidad San Ignacio De Loyola S.A. –Colegio San Ignacio de Recalde–, el Presidente de la Sala hace ejercicio de su voto dirimente establecido en el artículo 15° de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada mediante Decreto Legislativo 1033¹³.

En consecuencia, mediante la presente resolución se adopta la decisión de acoger la posición adoptada por los señores vocales Hernando Montoya Alberti y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.



Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.07.2023 11:00:10 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente

¹³

DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI Artículo 15°.- De la organización de las Salas del Tribunal.- (...)

15.1 Cada Sala del Tribunal elegirá a un Presidente y Vicepresidente por el período de un año, siendo posible su reelección. Los Vicepresidentes sustituirán a los Presidentes en caso de ausencia, recusación o abstención y, en dicha circunstancia, suscribirán las resoluciones, correspondencia y documentos correspondientes. 15.2 Cada Sala requiere la concurrencia de cuatro (4) vocales para sesionar. Aprueba sus resoluciones con tres (3) votos conformes. El Presidente de Sala tiene voto dirimente en caso de empate. (...)