

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico de la Resolución N° 1976-2023/SPC-
INDECOPI

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

Diana Huayotuma Quispehuanca

ASESOR:
Eddy Chávez Huanca

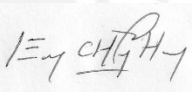
Lima, 2024

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 de la Resolución N° 1976-2023/SPC-INDECOPI", del autor(a) HUAYOTUMA QUISPEHUANCA, DIANA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 35%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 15/07/2024.
- 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, 15 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 analiza la Resolución N° 1976-2023/SPC-INDECOPI, donde se resuelve la denuncia administrativa presentada por la Sra. Catalina Ramos contra la Congregación de Religiosas Reparadoras del Sagrado Corazón de Jesús. Al haber contratado los servicios educativos de dicha institución para su hija, una estudiante con discapacidad que cursó el primer grado de secundaria en el establecimiento de la denunciada. La controversia versa sobre las infracciones al deber de información, idoneidad y discriminación contenidos en el Código de protección y defensa del consumidor.

El análisis iniciará con el desarrollo del contenido del derecho a la educación inclusiva a la luz del modelo social de la discapacidad. Se revisará e interpretarán las normas sectoriales desde el modelo social de la discapacidad con el objetivo de dotar de contenido al deber de idoneidad y la garantía de la no discriminación. Se buscará argumentar que una correcta interpretación es necesaria para la tutela del derecho a la educación, el cual tiene una relevante protección constitucional.

Finalmente, se evaluará la importancia de la coherencia del fallo de la Sala con relación a lo resuelto sobre la infracción al deber de información. Además de acotar la importancia del carácter oportuno y detallado del deber de información en la protección al consumidor.

Palabras clave

Estudiantes con discapacidad, modelo social de la discapacidad, derecho a la educación inclusiva, protección al consumidor en servicios educativos, deber de idoneidad, deber de no discriminación y deber de información.

ABSTRACT

This report analyzes Resolution No. 1976-2023/SPC-INDECOPI, which resolves the administrative claim made by Mrs. Catalina Ramos against the Congregación de religiosas reparadoras del Sagrado Corazón de Jesús. After having contracted the educational services of the mentioned institution for her daughter,

a disabled student who attended the first grade of high school in the institution of the accused. The controversy is about the violations to the duty of information, adequacy and discrimination contained in the code of protection and defense of the consumer of Perú.

The analysis will begin with the development of the content of the right to inclusive education in light of the social model of disability. The specific norms will be reviewed and interpreted from the social model of disability with the intention of providing content to the duty of adequacy and the guarantee of non-discrimination. It will be argued that a correct interpretation is necessary for the protection of the right to education, which has a relevant constitutional protection.

Finally, the importance of the coherence of the INDECOPI's decision in relation to the judgment on the violation of the right to information will be evaluated. In addition, the importance of the opportune and detailed nature of the right to provide information in consumer protection will also be discussed.

Keywords

Students with disabilities, social model of disability, right to inclusive education, consumer protection in educational services, right to adequacy, right to non-discrimination and right to information.



ÍNDICE

PRINCIPALES DATOS DEL CASO	4
I. INTRODUCCIÓN	5
1.1 Justificación de la elección de la resolución	5
1.2 Presentación del caso	7
II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES	10
2.1 Antecedentes	10
2.2 Hechos relevantes del caso	11
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	13
3.1 Problema principal	13
3.2 Problemas secundarios	13
IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A	15
4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios	15
4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución	16
V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS	18
5.1. Cuestiones previas	18
5.1.1. Modelo social de la discapacidad	18
5.1.2. El derecho a la educación	20
5.1.3. La educación con enfoque inclusivo	22
5.2. Obligación de no discriminación hacia los consumidores en la prestación de servicios educativos	26
5.2.1. Configuración del deber de no discriminación	26
5.2.2. Aplicación del artículo 38 hacia las personas con discapacidad	27
5.2.3. Implicaciones de un trato diferenciado lícito	28
5.2.4. Aplicación al caso concreto	29
5.3. Derecho a la información en la prestación de servicios educativos	32
5.3.1. Contenido del derecho a la información	32
5.4. Derecho de idoneidad en los servicios educativos	34
5.4.1. Configuración del derecho de idoneidad en los servicios educativos.	35
5.4.2. Estándar diferenciado de idoneidad para estudiantes con discapacidad.	36
VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	39
BIBLIOGRAFÍA	42

PRINCIPALES DATOS DEL CASO

N° RESOLUCIÓN	1976-2023/SPC-INDECOPI
ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO	Derecho Administrativo Derecho Constitucional Protección al Consumidor
IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES	RESOLUCIÓN 1976-2023/SPC-INDECOPI RESOLUCIÓN 0427-2022/CC2-INDECOPI
DENUNCIANTE	Catalina Ramos Benites
DENUNCIADO	Congregación de religiosas reparadoras del Sagrado Corazón de Jesús CEP "Jesús Reparador"
INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL	Tribunal de defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual - Sala Especializada en Protección al Consumidor
TERCEROS	-
OTROS	

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación de la elección de la resolución

La elección de la resolución es de particular relevancia en virtud de tratarse de un caso vinculado con la prestación de servicios educativos a estudiantes con discapacidad. Desde las etapas de su formación de pregrado, la autora de este informe manifestó un interés académico en los desafíos legales que enfrentan las personas con discapacidad en el día a día. Lo que la condujo a realizar sus primeras prácticas preprofesionales en una Organización No Gubernamental dedicada a promover la inclusión de dicho colectivo en la sociedad.

Desde una perspectiva académica, se considera que la resolución es relevante al tratarse de un caso reciente, lo que permite examinar el estado actual de la protección de los derechos de los estudiantes con discapacidad y sus padres en el ámbito de los servicios educativos. La resolución aborda los temas de idoneidad en la prestación del servicio educativo, el deber de información y la discriminación por motivos de discapacidad. A la luz del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante “el código”) entendemos por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe la que debe verse complementada con las normas sectoriales de educación como es detallado en el artículo 73 del mencionado código. Así mismo, entendemos por la obligación que tiene el proveedor de brindar información “toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.” (Maraví Contreras, p. 35, 2013). Finalmente, el código establece la prohibición de discriminación hacia los proveedores por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, dentro de las categorías se explicará por qué la condición de persona con discapacidad está incluida dentro de cualquier otra índole.

La garantía legal son las normas sectoriales específicas que regula la prestación y los derechos de los consumidores en el servicio educativo. Además, es

importante reconocer que la educación es un derecho fundamental de todas las personas y que, finalmente, se ve afectado para la estudiante. Es por ello que, la instancia administrativa, permite una protección que es rápida en comparación de otros tribunales. En ese sentido respeta el principio de celeridad acogido en el TUO de la Ley General del Procedimiento Administrativo General.

Actualmente la Ley General de Educación establece a la inclusión educativa como uno de sus principios, sin embargo, este principio no se ve reflejado en la realidad. Se evidencia que al 2019 de las 779 instituciones educativas supervisadas en todo el país el 88.04% de la población con discapacidad en edad escolar no accedió al sistema educativo. Igual de alarmante es que sólo el 0.7% de los colegios son accesibles (Defensoría del Pueblo, 2022) lo que demuestra la clara brecha existente entre estudiantes con y sin discapacidad. En ese sentido reviste de vital importancia el análisis que efectúen instituciones como el INDECOPI, que tengan una postura coherente con las normas constitucionales e internacionales dentro del marco del Derecho de la Protección al Consumidor y el derecho a la educación de las personas con discapacidad. Un adecuado análisis le otorga al sector educativo privado tener claros los estándares de la prestación del servicio educativo y también las situaciones que serían resguardadas a partir del código y las normas específicas de la materia.

De manera específica, esta resolución reviste una relevancia jurídica significativa debido a que efectúa un análisis poco profundo de la configuración de un eventual trato de discriminatorio hacia una estudiante con discapacidad. En ambas instancias administrativas se observa una persistente relevancia al análisis de la carga de la prueba contenido en el artículo 39 del Código. Se sostiene que la carga de demostrar que ha ocurrido discriminación recae sobre la parte que presenta la denuncia, y basándose únicamente en este argumento es que se desestima la imputación de un acto discriminatorio hacia la estudiante con discapacidad. Este enfoque no concuerda con la línea jurisprudencial mantenida por el INDECOPI en casos de discriminación, la que se verá desarrollada posteriormente.

1.2 Presentación del caso

El presente caso es un procedimiento administrativo sancionador iniciado por Catalina Ramos Benites (en adelante, Sra. Ramos) contra la Congregación de Religiosas Reparadoras del Sagrado Corazón de Jesús (en adelante, la Congregación), con quienes tuvo una relación de consumo durante el año 2017, ya que su hija cursó el primer grado de secundaria en dicha institución. La Sra. Ramos denuncia que la institución no le habría brindado una prestación educativa idónea, ya que no cumplió con las garantías legales mínimas para brindar un servicio educativo a una estudiante con discapacidad. En ese sentido, no se brindó una información idónea a la Sra. Ramos pues no se le comunicaron de forma previa las adaptaciones curriculares para la inclusión educativa de su hija. Esto, la normativa sobre la materia que permite abarcar a la Ley de Personas con Discapacidad y su reconocimiento al derecho a la educación inclusiva para este grupo de personas. Además, denuncia que la institución educativa discriminó a su hija por ser una persona con discapacidad, al solicitar que se retirara de la institución y al asignarle un horario diferente al de sus demás compañeros.

La prestación de un servicio educativo idóneo se debe interpretar tomando en cuenta las normas del sector educación, así lo establece el código. Esto con el objetivo de dilucidar cuáles son las garantías que se debieron cumplir por el centro educativo. Dentro de las cuales se encuentran las componentes esenciales del derecho a la educación inclusiva: que son la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad. Estas características se desprenden de lo establecido por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y las califica como interrelacionadas y fundamentales. En consecuencia, son estas las que se configurarían como las garantías mínimas de una prestación idónea del servicio educativo a estudiantes con discapacidad.

De un análisis preliminar de los hechos del caso y lo analizado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante la Sala) se considera que en el presente caso no se han valorado adecuadamente los hechos para analizar un trato discriminatorio; ya que a la estudiante se le impuso un horario

de tres días a la semana y sólo hasta medio día. La Sala tampoco consideró la regulación específica en materia de servicios educativos para analizar la infracción al deber de idoneidad lo que hizo que el proceso educativo de la estudiante con discapacidad no cumpla con la aceptabilidad ni la adaptabilidad durante la prestación del servicio. Esto queda demostrado al no presentar pruebas que demuestren que se informaron, planificaron y/o ejecutaron adaptaciones curriculares y metodológicas al proceso educativo de la estudiante con discapacidad. Esta infracción se considera el principal problema debido a que afecta directamente el derecho a la educación de una estudiante con discapacidad y además la convierte en una afectación irreversible en cuanto al tiempo transcurrido.

Un siguiente problema es el análisis que efectúa la Sala relacionado a la prohibición de discriminación. Es un problema que se viene configurando desde la forma en que se imputaron los hechos en la resolución que admite a trámite la denuncia. Es importante precisar de forma adecuada los hechos que configuran un trato discriminatorio para desarrollar un análisis adecuado en la Resolución Final. La incorrecta imputación trajo como consecuencia que tanto la Comisión como la Sala declaren infundada la denuncia por discriminación. En este análisis sostenemos que la Sala debería centrarse en los motivos por los que se realiza una diferenciación en cuanto al horario de la prestación del servicio educativo y la razonabilidad de la medida. Desde el ámbito probatorio, el centro educativo debería probar que la diferenciación es objetiva y razonable sin dejar de garantizar el derecho a la educación de la estudiante con discapacidad.

Finalmente, una última infracción relacionada al deber de informar a la denunciante sobre la metodología educativa que debería tener la menor para poder tomar una adecuada decisión y elegir el servicio educativo. Sobre este punto hay una concordancia con lo resuelto por la Sala, sin embargo, se hace una breve e importante crítica pues no establece de forma clara el estándar que debería seguir el cumplimiento del deber de información en la prestación de servicios educativos a estudiantes con discapacidad. Existe una importancia especial al evaluar la objetividad y el momento oportuno de brindar esta información, ya que es determinante para que los padres o tutores tomen la

decisión de contratar el servicio educativo. Ello teniendo en cuenta las obligaciones que tienen los centros educativos en las normas específicas del sector.



II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

2.1 Antecedentes

La Sra. Ramos es madre de una estudiante con discapacidad que, al momento de los hechos (2017), se encontraba cursando el primer grado de educación secundaria después de obtener una vacante en el centro educativo. Las clases iniciaron el 06 de marzo de 2017. Durante la segunda semana de marzo, la Sra. Ramos es citada por la institución denunciada, donde se le indicó que, si deseaba mantener a su hija en el centro educativo, debía acudir al Servicio de Apoyo y Asesoramiento a las Necesidades Educativas Especiales (en adelante SAANEE) y solicitar su intervención. Se le informó a la señora que su hija había alcanzado el límite académico y que el SAANEE solo intervenía en instituciones públicas, por lo que no podrían ayudar a la estudiante en la institución. La señora Ramos propuso asumir los costos de un profesor privado que acompañara a la estudiante en sus clases; sin embargo, el colegio no aceptó esta opción.

El 21 de abril de 2017, la señora Ramos fue citada a una reunión con la directora, la psicóloga del colegio, dos docentes y dos intervinientes del SAANEE, en la cual redactaron un acta que en palabras de la denunciante la obligaron a firmar a la señora Ramos, conminándola a retirar a la estudiante del plantel. A pesar de que la menor continuaba asistiendo al centro educativo, la señora Ramos recibía múltiples llamadas instándola a retirar a su hija, aunque ningún otro colegio la recibiría meses después del inicio del año escolar. A pesar de ello, la señora Ramos buscó otras opciones educativas sin éxito. Esto la llevó a regresar al centro educativo, donde acordaron que la estudiante culminaría el año escolar asistiendo tres veces a la semana hasta medio día, con la intervención del equipo SAANEE. A lo largo del periodo escolar, el equipo SAANEE no realizó ninguna evaluación que permitiera conocer las habilidades y conocimientos de la estudiante, y así poder realizar adaptaciones curriculares o implementar nuevas metodologías de aprendizaje adaptadas a ella.

2.2 Hechos relevantes del caso

Hechos reales del caso

- El 06 de marzo de 2019 la señora Ramos denuncia al Colegio Jesús reparador ante la CPC N° 02 y esta denuncia se admite a trámite el 28 de marzo. Se imputó no haber ofrecido un trato igualitario a la estudiante en tanto se pidió que fuese retirada del plantel y condicionó su permanencia a contar con personal externo del SAANEE y habría excluido a la estudiante del desarrollo diario de las actividades académicas y extracurriculares por su condición de ser una persona con discapacidad.
- El 28 de marzo de 2019 se admite a trámite la denuncia por las infracciones de los art. 1, 2, 18, 19 y 38 del Código. Se imputan infracciones al deber de información, idoneidad y no discriminación.
- El 15 de abril se incluye en el procedimiento como co-denunciada a la Congregación ya que ejercía la promotoría del Centro Educativo.

II.2.3 Hechos procesales

Sobre el procedimiento en primera instancia

- El 07 de octubre de 2019 la Secretaría Técnica de la CPC suspendió el procedimiento con la finalidad de efectuar un requerimiento de información al SAANEE del MINEDU. Suspensión que se levanta el 14 de octubre de 2021, luego de dos años y a solicitud de la parte denunciante.
- El 01 de marzo de 2022 la comisión emite la Resolución Final 0427-2022/CC2 en la que deniega la solicitud de informe oral. Precisa que las imputaciones relacionadas a consignar 8s, 9s y 10s en la libreta, que la denunciante habría sido presionada a firmar el acta y no habría contestado las anotaciones de la denunciante en el cuaderno de control corresponden a infracciones al artículo 73 sobre idoneidad en productos y servicios educativos. Declara infundada la presunta infracción al artículo 38 sobre la prohibición de discriminación de consumidores; también declara infundada la presunta infracción al artículo 73 ya que la parte denunciante no probó que la no le

entregaron la libreta de notas ni que las notas fueron llenadas al momento. Se declaró fundada en cuanto se probó que la denunciada no contestó a las anotaciones en el cuaderno de control. Se declara infundada la denuncia en cuanto no se probó que no se le informó oportunamente que en la educación de la menor debía intervenir el SAANEE y no se le informó sobre la forma en la que se prestaría el servicio educativo en cuanto a adaptaciones curriculares y metodológicas. Se ordenó como medida correctiva complementaria que cumpla con implementar medidas que resulten necesarias para atender las anotaciones efectuadas en el cuaderno de control.

- El 28 de marzo de 2022 de la denunciada presentó el recurso de apelación contra la resolución de primera instancia, el 30 de marzo llo hizo la parte denunciante.

Sobre el procedimiento en segunda instancia

- El 17 de julio de 2023 Se emite la Resolución Final 1976-2023/SPC-INDECOPI donde declara la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos. Revoca el extremo de la infracción del artículo 73 por falta de competencia de la consignación de ochos, nueves y dieces; y, las declara procedentes. Confirma el extremo infundado de la infracción del artículo 38° por no ofrecer un trato igualitario a la menor y que se habría excluido a la menor del desarrollo diario de las actividades académicas y extracurriculares. Revoca y declara fundada la infracción al artículo 73° al no haber entregado a la denunciante la libreta de notas. Confirma como infundada la infracción al artículo 73° en tanto no se probó que la denunciada habría presionado a la denunciante para firmar el acta suscrita el 21/04/2017. Revoca y declara fundada la infracción al art. 1 y 2 en tanto no se informó a la denunciante sobre la forma en que se brindaría el servicio educativo, ya sea a través de adaptaciones curriculares o metodológicas. Sanciona a la institución con 3 UIT en total.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

3.1 Problema principal

¿El servicio educativo brindado a la estudiante fue idóneo, sin discriminación y respetando el deber de información; analizados juntamente con las normas sectoriales en materia educativa para poder garantizar el derecho a la educación de la estudiante y consecuentemente brindar una correcta prestación de servicios educativos?

3.2 Problemas secundarios

1. ¿Cómo se configura el deber de no discriminación hacia los consumidores en la prestación de servicios educativos?
 - a. ¿Qué implica un trato diferenciado en las relaciones de consumo?
 - b. ¿Cómo se actúan los medios probatorios para analizar la discriminación?
 - c. ¿Qué acciones discriminatorias efectuó la institución educativa?
 - d. ¿Es pertinente efectuar un análisis de razonabilidad para determinar si el trato diferenciado fue ilícito?

2. ¿Cómo se configura el derecho de idoneidad en los servicios educativos?
 - a. ¿Existe un estándar diferenciado de idoneidad al tratarse de la prestación de servicios educativos a una estudiante con discapacidad?
 - b. ¿Cuáles son las normas específicas del sector educativo que se toman en consideración para analizar la idoneidad?

3. ¿En qué consiste el derecho a la información?
- a. ¿Cuál es el momento oportuno en que se debe garantizar el derecho a la información?
 - b. ¿Qué información es obligatoria de brindar al prestar un servicio educativo a estudiantes con discapacidad?



IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A

4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

El centro educativo no brindó las garantías explícitas, implícitas ni legales para la prestación del servicio educativo a una estudiante con discapacidad. Ello se afirma porque de una lectura conjunta de las normas del sector educación y el Código se establecen determinados estándares que no fueron analizados por ambas instancias administrativas. El estándar para una prestación idónea del servicio educativo debe garantizar los derechos establecidos en el reglamento de la institución educativa, la ley 30797 Ley que promueve la Educación Inclusiva, La Ley General de Educación, La Ley General de la Persona con Discapacidad y las normas del MINEDU.

El centro educativo efectuó un trato discriminatorio a la estudiante por motivos de discapacidad al establecer un horario de clases distinto al de sus compañeros de aula, lo que generó una exclusión en el desarrollo diario de actividades académicas del centro educativo, un trato diferente que carece de motivos razonables. Se va a sustentar el por qué la restricción en el horario de clases conlleva a una exclusión educativa de la persona con discapacidad que vulnera el derecho a la educación de forma irreversible. El análisis que efectuó la Sala partió de una imputación errónea en la resolución de admisión a trámite lo que originó que se vea perjudicada la denunciante y su hija.

Es importante conocer a detalle cómo se realizarán las actividades educativas de una estudiante con discapacidad para que los padres puedan adoptar una adecuada decisión de consumo. Así el centro educativo no demostró que haya efectuado las adaptaciones metodológicas necesarias para brindar una educación inclusiva a la hija de la Sra. Ramos. Permitir el ingreso a personas con discapacidad incluye la obligación de adaptar los planes de estudio a las necesidades educativas de los estudiantes en cada caso particular y es parte del deber de información brindar los por menores de los detalles a la madre de la estudiante.

4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución

La postura que se tiene respecto de la resolución es en contra de lo resuelto por la Sala en relación al análisis efectuado en los extremos de declarar infundadas las vulneraciones a la idoneidad y la no discriminación. Se considera que el centro educativo no ha prestado un servicio educativo idóneo a la estudiante hija de la señora Catalina Ramos. La Sala en el análisis efectuado en la resolución no tomó en cuenta que el derecho a la educación de la estudiante era un tema transversal a todos los hechos denunciados. Además, no verificó de forma adecuada la normativa sectorial para comprobar la idoneidad en el servicio educativo que ofreció a estudiante con discapacidad. Tampoco me encuentro a favor de lo que ha desarrollado la Sala con relación al análisis sobre la prohibición de discriminación en la prestación de los servicios educativos. No obstante, la postura que tomada en relación al deber de información es concordante con lo resuelto por la Sala.

La posición adoptada en relación con la resolución analizada es que la Sala efectúa un análisis insuficiente sobre la configuración de discriminación hacia una estudiante con discapacidad, dado que no realiza una evaluación en relación con (i) el impacto que tiene en el derecho a la educación (ii) la Sala no toma en cuenta la importancia de establecer un estándar para los casos de discriminación a estudiantes con discapacidad teniendo en cuenta los criterios de trato diferenciado por motivo prohibido que restringe un derecho careciendo de razonabilidad en su aplicación.

Con relación al deber del proveedor de garantizar la idoneidad en los servicios educativos no me encuentro de acuerdo con el análisis de la Sala ya que (i) no se hizo un adecuado análisis de los hechos recaídos en la idoneidad de la prestación del servicio educativo pues no acoge las garantías legales de la regulación específica en materia educativa, sobre todo considerando los estándares de inclusión educativa (ii) Analiza el deber de idoneidad partiendo de trasladar a la denunciante la carga de probar la entrega de la libreta de notas, sin embargo, como bien lo menciona la denunciante lo que exigía era tomar conocimiento del progreso académico de la estudiante. Es esto último lo que

debió analizar la Sala para establecer si el colegio cumplió con su deber de idoneidad respetando los estándares establecidos en normas sectoriales.

Finalmente, en relación con el cumplimiento del deber de información la postura que se tiene es acorde a la decisión que ha tomado la Sala. Pues la Sala ha declarado fundado este supuesto, nuevamente este órgano ha carecido de contundencia al momento de establecer y dotar de contenido al derecho a la información en la prestación de servicios educativos dirigidos a estudiantes con discapacidad. Efectuar un análisis completo permitiría a la Sala establecer una mejor medida correctiva reparadora e incluso le permitiría establecer una medida correctiva complementaria.



V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

5.1. Cuestiones previas

5.1.1. Modelo social de la discapacidad

El entendimiento de la discapacidad ha evolucionado, repasando lo detallado por Palacios, se ha considerado un modelo de prescindencia que entiende que las personas con discapacidad son innecesarias y no contribuyen a las necesidades de la comunidad; otro modelo considerado por la autora es el modelo rehabilitador el cual explica la discapacidad en un déficit de la persona y tendrá como objetivo normalizarla o rehabilitarla; finalmente el modelo social que pasa a explicar la discapacidad a partir de las deficiencias de la sociedad lo que genera barreras discapacitantes. (2015, p. 10-14). Es imperativo establecer este preámbulo, ya que permitirá, por una parte, identificar cuándo un trato hacia una persona tiene un trasfondo rehabilitador o se enmarca en el modelo de la prescindencia. Por otra parte, facilitará la definición de una ruta que aspire a alinearse con el modelo social de la discapacidad. Con el propósito de aproximar este modelo al ámbito de la protección al consumidor, procederemos a su implementación mediante la interpretación de las normas aplicables a la resolución objeto de análisis.

En palabras de Buendía el modelo social ya no considera a la discapacidad como un atributo de la persona sino como el resultado de la interacción entre la deficiencia de la persona y las barreras que la sociedad presenta para este colectivo (2021). En este nuevo paradigma de entendimiento de la discapacidad se establecen importantes instrumentos internacionales y nacionales como lo es la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006). La Convención utiliza un enfoque de derechos humanos y apegándose a este cambio paradigmático de la discapacidad se debe interpretar la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad. Es este nuevo enfoque el que debe utilizarse al momento de interpretar las normas dirigidas a garantizar los derechos de este colectivo y será a partir de esta óptica que se deben analizar los casos que involucren a este colectivo. De este modo una primera garantía a

cumplir por parte del Estado, a través de sus instituciones, es tomar en cuenta el modelo social de la discapacidad. En el caso específico, se buscará tener en cuenta el mencionado modelo como base interpretativa del derecho a la educación en la prestación de servicios educativos a estudiantes con discapacidad para ejecutar un análisis jurídico en el marco de la tutela de los derechos de protección al consumidor.

La ley 29973 establece en su artículo 35 el derecho a la educación para las personas con discapacidad. Es necesario interpretar este artículo acorde al modelo social de la discapacidad en ese sentido se van a tomar en cuenta cada uno de los dos incisos de este artículo para extraer las cuestiones relevantes para la protección de los derechos de los consumidores de servicios educativos.

El primer inciso del artículo 35 establece que “La persona con discapacidad tiene **derecho a recibir una educación** de calidad, **con enfoque inclusivo, que responda a sus necesidades** y potencialidades, en el marco de una efectiva igualdad de oportunidades [...]” (énfasis añadido). En ese sentido Buendía desarrolla de forma acertada que “es importante reconocer a las personas con discapacidad como sujetos parte de nuestra sociedad que no configuran un “problema” en sí mismo, sino que la sociedad les impone barreras al no garantizarle necesidades que requieran” (2021 p. 62). Como punto de partida debemos tener en cuenta estas dos características establecidas en la ley. Las instituciones educativas privadas deben responder a estas en el marco de una relación de consumo. El objetivo del presente informe será converger el análisis de estas características con relación al código de protección y defensa del consumidor, en específico como garantías legales contenidas en el deber de idoneidad establecido por el código.

El segundo inciso del artículo 35 nos presenta que “**Ninguna institución educativa [...] privada puede negar el acceso o permanencia** de una persona por motivos de discapacidad.” (énfasis añadido). Se enfatizan estas dos características con el objetivo de dotarlas de contenido, sobre todo teniendo como punto de partida analítico el modelo social de la discapacidad ya que un acceso y permanencia no deben ser entendidos con la simple asistencia, sino

que debe procurarse que el acceso o permanencia tenga como meta cumplir con los objetivos propios del nivel educativo más allá de su eficacia en el caso concreto. Cabe acotar que la supervisión y fiscalización de la calidad educativa de los centros de Educación Básica Regular está a cargo del MINEDU. En el marco de la protección al consumidor, estas características se analizarían de la mano de la prohibición de discriminación, evaluando si las medidas tomadas por el centro educativo respondían a ajustes razonables o se estarían configurando como barreras para la inclusión educativa.

5.1.2. El derecho a la educación

En el presente caso, corresponde analizar el derecho a la educación como un derecho transversal y complementario al momento de examinar las presuntas infracciones al código para la efectiva protección de los derechos de los consumidores de servicios educativos. Este preámbulo es importante porque nos encontramos ante un derecho que es reconocido desde la normativa internacional y constitucional. Por un lado, la protección internacional es amplia, a continuación, mencionaremos algunos instrumentos internacionales en los que se encuentra presente el derecho a la educación. El artículo 26 de la Declaración Universal de Derechos Humanos inicia destacando que “Toda persona tiene derecho a la educación [...]”. Este instrumento nos permite afirmar que el derecho a la educación es reconocido a las personas con discapacidad. En la misma línea el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en el artículo 13 inciso 1 señala que “Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a la educación. [...] Conviene asimismo en que la educación debe capacitar a todas las personas para participar efectivamente en una sociedad libre [...]”. Este Pacto desarrolla la importancia de la que reviste el derecho a la educación para fungir sociedades, estas sociedades no pueden ni deberían rechazar a las diversidades como las personas con discapacidad. Incluir a este grupo históricamente excluido contribuye a la “sociedad libre” a la que aspira este Pacto.

Desde el aspecto interno, el artículo 13 de nuestra constitución política señala que “La educación tiene como finalidad **el desarrollo integral de la persona**

humana [...] (énfasis añadido)". El máximo intérprete de nuestra norma fundamental, el Tribunal Constitucional, ha calificado a la educación como "un derecho fundamental intrínseco y un medio indispensable para la plena realización de otros derechos fundamentales" (Expediente 0091-2005-PA/TC). Entonces, de la lectura conjunta de la constitución con los desarrollado jurisprudencialmente se puede afirmar que es un derecho con una relevante protección constitucional que por un lado busca el desarrollo de la persona y por otro lado es un medio de plena realización de otros derechos fundamentales. Al tener esta relevancia reconocida a nivel constitucional, Los tribunales administrativos del INDECOPI deben asumir la responsabilidad de garantizar este derecho de forma transversal a los derechos garantizados por el código en el ámbito de protección al consumidor.

Un último ángulo de entendimiento es la normativa especial, partiendo de la Ley General de Educación la misma que reconoce a la inclusión como uno de los principios de la educación en el inciso c) del artículo 8. "Principios de la educación: [...] c) La inclusión, que incorpora a las personas con discapacidad, grupos sociales excluidos, marginados y vulnerables, especialmente en el ámbito rural, sin distinción de etnia, religión, sexo u otra causa de discriminación, contribuyendo así a la eliminación de la pobreza, la exclusión y las desigualdades. [...]". Para comprender el objetivo de la educación básica podemos recoger lo que indica el Reglamento de la Ley general de educación en su artículo 23 donde detalla que "La Educación Básica es la etapa del Sistema Educativo destinada a la formación integral de la persona para el logro de su identidad personal y social, el ejercicio de la ciudadanía y el desarrollo de las actividades laborales y económicas, mediante el desarrollo de competencias, capacidades, actitudes y valores para actuar adecuada y eficazmente en los diversos ámbitos de la sociedad". Aunado a ello el currículo nacional de educación básica 2016 plantea como enfoques transversales "enfoque de derechos; enfoque inclusivo o de atención a la diversidad; enfoque intercultural; enfoque igualdad de género; enfoque ambiental; enfoque de orientación al bien común; y, enfoque búsqueda de la excelencia".

En ese sentido, el derecho a la educación abarca mucho más que el mero acceso a una institución educativa, sino que este derecho se encuentra cargado de contenido al tomarse en cuenta como educación inclusiva para lograr el objetivo mencionado en la Ley General de Educación. Es decir que, las normas interpretadas nos permiten afirmar que se busca incluir en las personas con discapacidad en la sociedad a partir de la educación. Desde el ámbito de la protección al consumidor primero se debe incluir a las personas con discapacidad en la categoría de *cualquiera otra índole*. Esta inclusión debe entenderse alejada de los mencionados modelos de la prescindencia y modelo rehabilitador. Ello se ve reflejado en el reglamento de la ley general de educación pues tiene como objetivo que los estudiantes puedan actuar adecuada y eficazmente en los diversos ámbitos de la sociedad. Así mismo, el currículo nacional de educación básica se aleja del modelo rehabilitador al tomar como enfoque transversar el *enfoque inclusivo o de atención a la diversidad*, es decir que es acertado analizar la normativa sectorial desde el modelo social de la discapacidad.

Todos los instrumentos mencionados destacan la importancia que tiene el derecho a la educación y es por ello que debe ser analizado transversalmente al momento de resolver casos de la materia de protección al consumidor. En ese sentido, será importante responder a la pregunta de cómo efectuar una aplicación transversal de este derecho. Con la finalidad de complementar y enriquecer el análisis jurídico al tutelar los derechos de los consumidores de servicios financieros. A continuación, se va a detallar cuáles son los alcances de la educación inclusiva, sobre todo para aterrizarlo en cuál debió ser una correcta aplicación a la resolución materia de análisis, la que involucra los derechos de una estudiante con discapacidad.

5.1.3. La educación con enfoque inclusivo

Como se sustentó párrafos arriba, la educación inclusiva se encuentra determinada como un principio por ley. En ese sentido destaca su importancia para que sea aplicada de forma transversal en los casos donde se evalúen las infracciones en una relación de consumo de servicios educativos. Partiremos por

revisar las normas sectoriales con el objetivo de darle contenido a este concepto. Empezaremos por los artículos 34 al 37 del Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad que desarrolla la educación con enfoque inclusivo, de estos artículos se va a desprender el contenido del ejercicio de este derecho. Adicionalmente, se debe prestar atención a la Resolución Ministerial N.° 627-2016-MINEDU "Normas y orientaciones para el desarrollo del año escolar 2017 en instituciones educativas y programas educativos de la educación básica" (En adelante la Resolución Ministerial 627-2016) es la norma específica y vigente al momento de ocurridos los hechos de la resolución analizada.

El reglamento mencionado detalla el acceso, permanencia y calidad en la educación de la persona con discapacidad en su artículo 35 de la siguiente forma “El Ministerio de Educación, en coordinación con los gobiernos regionales, emite lineamientos que garanticen al estudiante con discapacidad, el acceso, matrícula, permanencia, buen trato, atención oportuna y logros de aprendizaje, con calidad y equidad para el ejercicio del derecho a la educación, en las diferentes etapas, modalidades y niveles del sistema educativo.” (énfasis añadido). Este reglamento, en lectura conjunta con la Resolución Ministerial 627-2016 señala respecto de las Orientaciones Generales para la matrícula que “Las -II.EE. públicas y privadas, en los niveles, ciclos y grados de EBR y EBA, según corresponda, destinan al menos dos vacantes por aula para la inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad leve o moderada durante el periodo de matrícula. [...]” (Inciso a.6 p. 20) énfasis añadido. Una conclusión inicial es que no se debe tener en cuenta, como cuestión controvertida, que una estudiante la discapacidad pueda acceder al sistema de educación básica regular ya que su acceso responde también a una obligación legal. Sin embargo, el punto importante de desarrollar este nuevo parámetro de entendimiento de las prestaciones educativas es conocer más allá del acceso al sistema educativo básico regular.

Es decir, la prestación educativa a una estudiante con discapacidad no culmina con otorgarle acceso material a la institución educativa, sino que trae consigo una serie de garantías implícitas y legales que se deben cumplir. En ese, sentido

todas estas garantías tienen que interpretarse desde el modelo social de la discapacidad para buscar proteger que una prestación de servicios educativos se brinde de forma adecuada. Para ello analizaremos los siguientes artículos del mencionado reglamento. El artículo 36.2 del mencionado reglamento también otorga luces claras y específicas sobre una prestación educativa inclusiva y accesible. Es pertinente hacer énfasis en que “El Ministerio de Educación, las Direcciones Regionales de Educación o las que hagan sus veces, y las Unidades de Gestión Educativa Local, capacitan a los docentes en aspectos relacionados con el trato, **las adaptaciones curriculares y metodológicas que deben responder a las diferencias individuales que puedan tener los alumnos y alumnas con discapacidad**, y la adaptación de materiales e infraestructura que propicie un buen desarrollo de los aprendizajes integrales tanto en la educación básica como especial, así como en el empleo del lenguaje de señas, sistema braille, medios aumentativos o alternativos de la comunicación según situación, respetando su contexto cultural y la lengua originaria.” En ese sentido se establece que las adaptaciones curriculares y metodológicas no son un factor desconocido para los proveedores de servicios educativos, sino que son una garantía legalmente establecida. En ese orden de ideas, las adaptaciones curriculares y metodológicas sí pueden ser exigibles a los proveedores de servicios educativos y por lo tanto, le corresponde a INDECOPI, tutelar a los consumidores cuando los hechos determinan la ausencia de esta garantía legal.

Para profundizar los alcances de lo que se establece como adaptaciones curriculares y metodológicas se propone una revisión de lo señalado por la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente 0091-2005-PA/TC, complementado a lo que desarrolla el Comité de Derechos Económicos Sociales y Culturales. Ambas coinciden en que existen cuatro características interrelacionadas y fundamentales del derecho a la educación; las que son la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad. Estas características se ven complementadas por lo mencionado por el comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en 2016 en la Observación General N° 4. Estas características son recogidas por la Defensoría del Pueblo en el Informe Defensorial N° 183 y de manera resumida se desarrollan como sigue:

- a) Disponibilidad: Las instituciones educativas públicas y privadas y los programas de enseñanza deben estar disponibles en cantidad y calidad suficientes. [...]
- b) Accesibilidad: desde un enfoque de no discriminación, se busca que todas las personas puedan acceder a la educación sin tener que enfrentar barreras económicas, barreras físicas, [...] (Defensoría del Pueblo, p. 21-22, 2019)

Estas dos primeras características se leen juntamente con el artículo 35.2 de la Ley 29937 y el artículo 35 del reglamento de la mencionada ley. En los próximos acápite se va a desarrollar su implicancia en cuando a la garantía de no discriminación recogida en el código aplicada al caso. También se buscará someter a evaluación el razonamiento utilizado por la Sala.

- c) Aceptabilidad: La aceptabilidad se refiere a que todas las instalaciones, bienes y servicios relacionados con la educación deben ser diseñados y utilizados de manera que tengan en cuenta y respeten completamente las necesidades, culturas, opiniones y lenguajes de las personas con discapacidad. [...]
- d) Adaptabilidad: La adaptabilidad implica la creación de entornos de aprendizaje flexibles que respondan a las diversas necesidades de todos los estudiantes, particularmente aquellos con discapacidad. (Comité de Derechos de las Personas con Discapacidad, p. 8-9, 2016).

Como fue desarrollado, el alcance del derecho a la educación contiene un desarrollo basto al tratarse de una protección de este derecho en el caso de estudiantes con discapacidad. Las características tercera y cuarta se pretenden analizar en conjunto con el inciso 1 del artículo 35 de la Ley 29973 y el artículo 36.2 del reglamento. El objetivo será complementar el contenido del deber de idoneidad en la prestación de servicios educativos.

Cabe destacar que se ha logrado demostrar que para la fecha en la que sucedieron los hechos las normas sí consideraban la importancia en la

realización de ajustes razonables para ejercer efectivamente el derecho a la educación de los estudiantes con discapacidad. Estos se desprenden en la ejecución de adaptaciones curriculares y metodológicas que respondan a las características mencionadas. Además, en aplicación del modelo social de la discapacidad la estudiante con discapacidad no es quien directamente presenta “problemas”. Sino que su condición de alumna con discapacidad es la que, al interactuar con las diversas barreras de una educación sin enfoque inclusivo y sin ajustes metodológicos; impiden su participación plena y efectiva en la comunidad educativa. Ya no es la estudiante con discapacidad la que debe ser “como los demás” sino que las instituciones educativas deben reconocer y evaluar sus características individuales para ofrecer los ajustes y adaptaciones necesarios de esta manera se logrará el objetivo de eliminar las barreras educativas.

5.2. Obligación de no discriminación hacia los consumidores en la prestación de servicios educativos

5.2.1. Configuración del deber de no discriminación

El deber de no discriminación contenido en el código debe entenderse e interpretarse desde las normas constitucionales pues son estas las que le dan sentido al artículo 38 del Código. Este deber parte del derecho a la igualdad, a continuación, haremos un breve recuento del origen jurídico de la no discriminación desde el derecho a la igualdad. Nuestra constitución política establece en su artículo 2 este derecho de la siguiente manera “Nadie debe ser discriminación por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.” Para el presente caso, la condición de discapacidad se encuentra contenida dentro de “cualquiera otra índole”. Además, nuestro tribunal constitucional ha establecido que la igualdad además de ser un derecho, constitucionalmente reconocido, también es un principio. En la sentencia del 01 de julio de 2009, emitida en el Expediente N° 03843-2008-PA/TC el máximo intérprete de la constitución señala que la igualdad es un “principio rector de la organización del Estado Social y Democrático de Derecho y de la actuación de los poderes públicos.” De aquí

entendemos que, como derecho, la igualdad, obliga a todas las personas incluidas las autoridades y a los privados a tratar bajo las mismas condiciones a todas las personas. Es decir, que la Sala al ser una institución del estado que tutela derechos de los consumidores debe entender la igualdad como principio y como derecho.

El análisis se complementa con los instrumentos internacionales a los que el Estado peruano se encuentra suscrito. Entre las que destacan el artículo 55 de la Carta de las Naciones Unidas, los artículos 2.1 y 7 de la Declaración Universal de Derechos Humanos. De este recuento, podemos evidenciar la importancia e impacto que tienen cada uno de los casos donde se analizan actos de discriminación, pues fracturan derechos principio como la igualdad.

5.2.2. Aplicación del artículo 38 hacia las personas con discapacidad

Como nos encontramos ante un escenario de discriminación en los servicios educativos es importante prestar atención en primer lugar a los artículos del código al que haremos referencia. En segundo lugar, analizar desde el modelo social de la discapacidad para la aplicación de las normas sectoriales mencionadas en las cuestiones previas. Finalmente, se evaluarán los hechos del caso para determinar cuáles son las actuaciones discriminatorias que efectuó la parte denunciante. Esto último se complementará con el descarte de ser consideradas como un trato diferenciado lícito para finalmente evaluar los hechos concretos de la resolución materia de este informe.

El artículo 38.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que “Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.” Esta es la principal fuente normativa sobre la cual se prohíbe una actuación discriminatoria por parte de los proveedores en el derecho de protección al consumidor. El mencionado artículo se complementa con el artículo III relacionado al ámbito de aplicación, el cual,

en lectura conjunta con el artículo 38, nos permite entender que la discriminación podría producirse contra consumidores que estén “dentro o expuestos a una relación de consumo o en una etapa preliminar.” En el caso concreto la relación de consumo se da entre la Señora Ramos quien otorga una contraprestación a la Congregación para que le brinde un servicio educativo a su hija quien es estudiante del primer grado de secundaria.

5.2.3. Implicaciones de un trato diferenciado lícito

Respecto del entendimiento de la discriminación podemos verificar que INDECOPI ha desarrollado una línea jurisprudencial hetera. Lo que genera una situación de inseguridad jurídica para los consumidores. Es de especial riesgo esta inseguridad jurídica al tratarse de un artículo que busca garantizar la igualdad y no discriminación. Esta situación de inseguridad jurídica perjudica directamente a la población en situación de vulnerabilidad, en el presente caso perjudica a una estudiante con discapacidad.

En un primer momento, hasta 2019 aproximadamente, se interpretó el artículo 38° de forma que contenía dos infracciones una la de discriminación en el consumo y la segunda como trato diferenciado ilícito. En la Resolución N.º 1666-2014/SC2 la Sala sustentó que la diferencia respondía a que la discriminación se sustenta en prejuicios que afectan la dignidad de las personas. Por otro lado, el trato diferenciado puede realizarse en varias modalidades como la selección de clientela, la exclusión de personas u otras prácticas. En el contexto mencionado es que el estándar probatorio del artículo 39 se subdivide en dos actos probatorios; por un lado, se exigía al consumidor acreditar la existencia de un trato diferenciado, por otro lado, corresponde al proveedor acreditar casusa objetiva y justificada para el trato diferenciado o desigual.

A razón de la resolución 2025-2019/SPC-INDECOPI es que la Sala establece una nueva interpretación y por ende efectúa un cambio de criterio al entendimiento de la discriminación y la interpretación del artículo 38°. La Sala establece que se debe entender como un único tipo infractor lo que antes englobaba a las dos infracciones del criterio previo. La Resolución justifica este

cambio en que la constitución no efectúa una diferencia entre discriminación y trato diferenciado. Lo curioso e incoherente de este cambio interpretativo es que no genera cambios a nivel probatorio.

Recientemente en la Resolución Final 155-2023/ILN-CPC la Comisión de Protección al Consumidor de Lima Norte se ha apartado expresamente del cambio de criterio “en tanto considera que la discriminación implica la vulneración tanto del derecho a la igualdad como a la dignidad de las personas, mientras que, el trato diferenciado ilícito, aun cuando se sustenta en motivos injustificados, irrazonables o subjetivos, no afecta la dignidad de los consumidores.” Esta falta de coherencia jurisprudencial genera inseguridad y podría confundir a los administrados; finalmente genera una indefensión a los consumidores. La razón es que, el INDECOPI, en todas sus Comisiones deberían seguir una única línea jurisprudencial para que los administrados puedan tener certeza sobre el análisis que se efectúa sobre la infracción de no discriminación.

Luego del análisis de la interpretación normativa es pertinente efectuar la revisión de cómo es que se aplicó en el presente caso y presentar una propuesta analítica que genere un diálogo con la Resolución materia del informe.

5.2.4. Aplicación al caso concreto

En el presente caso se debe tomar en cuenta que la Señora Ramos denunció que se excluyó a su hija, una estudiante con discapacidad, de las actividades académicas y extracurriculares de la institución, de la revisión del expediente se puede verificar que la estudiante asistió a la institución tres días a la semana en un horario de 08:30 horas a 12:00 horas. La Sala limita su análisis apegándose a un criterio meramente probatorio resultado de la literalidad del artículo 39. Este criterio limita el actuar de la sala a una mera actividad probatoria y desvincula el origen del derecho a la igualdad y no discriminación en su doble dimensión; como principio y como derecho. En ese sentido, una interpretación adecuada del artículo 39 sería el de trasladar la carga de la prueba a la parte denunciada, exigiendo que cumpla con demostrar que no se efectuó un acto discriminatorio

conforme el contenido del derecho a la educación inclusiva aplicando el modelo social de la discapacidad.

En el caso concreto, la Sala indica que obran fotografías donde se evidencia que la estudiante participó de las actividades extracurriculares del centro educativo. Este análisis no responde a la intención del legislador de combatir la discriminación como infracción al derecho/ principio de la igualdad reconocido constitucional e internacionalmente. Además de no analizar la exclusión en las actividades académicas, sino solo en las actividades extracurriculares. Esta actitud correspondería a un modelo de la prescindencia por que no participar de las actividades académicas alimenta el prejuicio de que las personas con discapacidad no “necesitan” educarse ya que no “aportan” en la sociedad. Una actitud denunciada que refuerza el actuar discriminatorio de la denunciada es que haya insistido a la Sra. Ramos que retire a su hija de la institución. Finalmente, recordemos que la normativa vigente ha reconocido que no se puede negar el acceso y permanencia por motivos de discapacidad. En ese sentido, corresponde a la parte denunciada demostrar que la estudiante ha participado permanentemente de las actividades curriculares, esto se puede probar a partir de la presentación de un plan educativo adaptado a las características individuales de la estudiantes e incluso presentando los avances en los cuadernos y las evaluaciones permanentes. Sería necesario exigir a la parte denunciada estas pruebas ya que se encontrarían en la mejor posición de probarlas porque la denunciada afirmó que su hija no participó de las actividades académicas y a consecuencia de ello no tiene las evaluaciones o las lecciones de clase en los cuadernos de su hija ya que indica que nunca se dieron.

La Sala no evalúa que efectivamente nos encontramos ante un trato discriminatorio por parte de la institución educativa pues el reglamento del centro educativo y la curricula vigente al momento de los hechos establece que el horario de clases es de lunes a viernes. Entonces que solamente la estudiante con discapacidad cuente con un horario diferente de clases constituye un trato diferenciado por razón de su discapacidad. Con relación al hecho específico de la asistencia en un horario diferente cabe efectuar el análisis de razonabilidad y proporcionalidad como se hizo en la Resolución N° 2135-2012/SC2-INDECOPI.

Esto con el objetivo de determinar si la medida adoptada por el centro educativo es razonable. Si bien la diferencia podría ser una modificación objetiva porque sus necesidades educativas son diferentes; dicha medida carece de ser razonable porque no busca garantizar la finalidad educativa que contiene el derecho a la educación el cual es su desarrollo integral como persona humana que le sirva como medio para la realización de otros derechos. Por lo mencionado, se afirma que asistir en un horario diferenciado vulnera directamente el derecho a la educación de la estudiante con discapacidad. Además, que una medida más razonable, que se encontraba en el reglamento de la ley 29973, son las adaptaciones curriculares y metodológicas por que estas sí permiten buscar el objetivo del desarrollo integral de la estudiante. Por todo lo mencionado, es preocupante que la Sala en ningún momento ha cuestionado las implicancias del establecimiento de un horario de clases diferente.

Finalmente, es importante mencionar que existe el documento llamado “acta de cierre” del 21 de diciembre de 2017 se consigna que “la estudiante asistió hasta el III Bimestre tres veces por semana y el IV Bimestre dos veces por semana de 08:30 a.m. a 12:00 m.” De los descargos señalados por la institución se indicó que “se aceptó que asista la menor tres veces a la semana al colegio y no en horario completo (jornada escolar), para que en los restantes días recibiera terapia y participara en talleres fuera en otras instituciones, porque eran prioritarios para menor hija.” Nos encontramos frente a una inadecuada actuación de los medios probatorios, ya que existe un evidente trato discriminatorio a una estudiante con discapacidad, que es ocasionado principalmente por barreras actitudinales y educativas. Entendemos como barrera actitudinal el prejuicio sobre el cual se basa la actitud que toma la denunciada perpetuando la discriminación hacia una estudiante con discapacidad y además afectando su derecho a la educación. Al respecto la Sala no efectuó el análisis del artículo 38° con ninguno de los criterios adoptados por la jurisprudencia del INDECOPI, que fueron mencionados párrafos arriba, cuando claramente quedó evidenciado y probado que la menor se encontraba en una situación de desigualdad. Es cuestionable que la Sala no considere los criterios que esa misma instancia ha determinado por que no respeta sus propios, aunque débiles, parámetros de análisis.

La sala no optó por aplicar el cambio jurisprudencial que contiene las infracciones de discriminación y trato diferenciado como una sola. Su análisis no contempla cómo varía el entendimiento del derecho a la educación cuando se está frente a una estudiante con discapacidad. Por que en ningún momento revirtió la carga de la prueba cuando la Sra. Ramos manifestó que se le pidió que retirase a su hija de la institución educativa. Las normas analizadas garantizan expresamente la permanencia de estudiantes con discapacidad por que las solicitudes de retiros de estudiantes con discapacidad se desprenden de barreras actitudinales basadas en prejuicios hacia este grupo vulnerable.

5.3. Derecho a la información en la prestación de servicios educativos

5.3.1. Contenido del derecho a la información

Constitucionalmente, el derecho a la información de los consumidores ha sido reconocido en el artículo 65. Es en cumplimiento del mandato constitucional que el Código establece esta obligación para los proveedores y derecho para los consumidores. Entonces podemos entender, en palabras de Klauer, que el deber de información es “la obligación a cargo de los proveedores para brindar a los consumidores la información adecuada o necesaria a efectos de que éstos adopten una decisión de consumo adecuada con sus intereses y, asimismo, sea debidamente informado por el proveedor sobre el producto adquirido o el servicio contratado durante la vigencia de la relación contractual entre ellos.” (2012, p. 66). En este sentido también lo entiende el Código al establecer la protección a este derecho de forma explícita en el artículo 2 de la siguiente manera “El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.” del cual podemos reconocer la estrecha relación que guarda este derecho con la decisión de consumo que tomará el consumidor. El objetivo de garantizar este derecho es porque “el consumidor es quien sabe, mejor que nadie, qué es lo que le interesa y le conviene, siempre y cuando tenga la información que le permita tomar adecuadamente sus

decisiones de consumo.” (Maraví, p. 35, 2013). Adicionalmente, para el sector específico de la prestación de servicios educativos debemos tener en cuenta el artículo 74 que le brinda al consumidor derecho a “Que se le brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto o servicio.” Además de las normas específicas de este sector.

El derecho a la información es importante para que los padres de los estudiantes puedan tomar una adecuada decisión de consumo teniendo en cuenta las características específicas del servicio educativo que les será brindado a sus hijos por un periodo de cuando menos un año escolar. Entonces, es deber del INDECOPI dotar de contenido a este deber en la situación específica de los padres de estudiantes con discapacidad. Para lograr ello es necesario revisar las normas sectoriales en materia o las garantías mínimas exigibles a los centros educativos para garantizar una educación inclusiva. Finalmente, es importante reconocer las características que posee el deber de información en este caso concreto y dotarla de contenido al tratarse de la prestación del servicio educativo hacia una estudiante con discapacidad.

En atención a la prestación de servicios educativos de una estudiante con discapacidad, a la luz de los hechos del presente caso, la Sala, se ha perdido la oportunidad de dotar de contenido lo establecido en el art. 74.1 inciso a. El cual establece que la información brindada por escrito debe ser veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe. Para ello pasaremos a detallar cuál fue el análisis efectuado por la Sala y seguidamente se efectuará una propuesta con relación a las mencionadas características. En la resolución se analiza (i) si se informó oportunamente que en la educación de la menor debería intervenir el SAANEE; y, (ii) si se le brindó la información respecto de la forma en la que se brindaría el servicio educativo a la estudiante, pudiendo ser a través de adaptaciones curriculares o metodológicas.

Sobre el primer punto de análisis es fundamental mencionar lo establecido en la Resolución Ministerial N.º 627-2016-MINEDU “En las II.EE de Educación Básica,

se debe de garantizar la articulación entre el responsable de tutoría con el SAANEE o Equipo de apoyo, para el trabajo con la familia del estudiante en condición de discapacidad”. En ese sentido, no solamente no bastaría con acreditar que la denunciada sí conocía de la existencia del servicio SAANEE sino que se debió informar que no era la única opción (incumpliendo con la característica de veracidad y de ser completa).

Sobre el segundo punto no nos encontramos frente a una información *veraz* toda vez que, como fue mencionado por la Sala en la resolución materia de análisis, no se advierten en el expediente documentación relacionada a la *“información que debió ser brindada por la Congregación inicialmente respecto de la metodología que sería aplicable[...]”*. Como se puede verificar la información no fue entregada de forma oportuna, ni completa. Sobre este segundo punto estamos alineados con lo detallado en la resolución analizada.

Del análisis efectuado en relación al deber de información podemos denotar que la Sala reconoce que se debió de informar de forma oportuna de los ajustes curriculares y metodológicos a efectuarse en la prestación del servicio educativo a la estudiante con discapacidad. En ese sentido, la resolución debió guardar la misma coherencia respecto del análisis del deber de idoneidad, el cual analizaremos a continuación.

5.4. Derecho de idoneidad en los servicios educativos

Una definición preliminar de idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe. Sin embargo, en el caso de prestaciones educativas, el análisis no concluye allí. Como lo mencionó la Resolución de la SPC RESOLUCIÓN 0113-2023/SPC-INDECOPI *“De igual manera, el Tribunal Constitucional ha señalado que la calidad en la educación ha sido definida en referencia a dos principios: “el primero considera que el desarrollo cognitivo del educando es el objetivo explícito más importante de todo el sistema, y por consiguiente su éxito en este ámbito constituye un indicador de la calidad de la educación que ha recibido; el segundo hace hincapié en el papel que desempeña la educación en la promoción de actitudes y los valores”*

relacionados con una buena conducta cívica, así como las condiciones propicias para el desarrollo afectivo y creativo del educando” (Énfasis agregado). A partir de lo mencionado podemos denotar dos garantías implícitas.

Dentro del derecho de la protección al consumidor prima el principio de especialidad. Además, la ley 29973 establece de forma expresa, en su artículo 37, la calidad del servicio educativo al que tiene derecho las personas con discapacidad. El cual señala que “las instituciones educativas de las diferentes etapas, modalidades y niveles del sistema educativo nacional están obligadas a realizar las adaptaciones metodológicas y curriculares, así como los ajustes razonables necesarios para garantizar el acceso y permanencia del estudiante con discapacidad”. Es importante tenerlo en cuenta para establecer el estándar de idoneidad de servicio que se espera cuando en la relación de consumo se encuentra como beneficiaria una estudiante con discapacidad. Para realizar un análisis adecuado de lo que se debe entender por idoneidad se tiene que considerar los parámetros de educación inclusiva desarrollados párrafos arriba. En ese sentido es necesario considerar como garantía y por lo tanto obligación para la institución realizar las adaptaciones metodológicas y curriculares. En ese sentido las características de la educación inclusiva son principalmente cuatro disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y disponibilidad; estos cuatro criterios se deben garantizar para poder otorgar un servicio educativo inclusivo y serán los criterios que tomemos en cuenta para analizar que la prestación se brinde forma idónea teniendo en cuenta la competencia del INDECOPÍ y los alcances del código.

5.4.1. Configuración del derecho de idoneidad en los servicios educativos.

En el derecho de la protección al consumidor, la idoneidad es fundamental, y se lee conforme al principio de especialidad. El INDECOPÍ ha establecido que “la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Por ello, se compara el producto o servicio con las garantías que el proveedor brinda y a las que está obligado, entendiéndose como tales a las

características, condiciones o términos con los que cuenta determinado producto o servicio” párrafo 18 del INFORME 89-2020/DPC/INDECOPI.

En ese sentido se establece en el artículo 73 que “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.” El análisis de la resolución cobra aún más importancia, ya que nos encontramos ante la aplicación en servicios educativos prestados a una estudiante con discapacidad. Por último, no se debe pasar por alto la importancia transversal del derecho a la educación de la estudiante. En conclusión, el análisis de idoneidad en la prestación de servicios educativos a estudiantes con discapacidad se analiza desde el estándar de educación inclusiva íntimamente relacionado con garantizar el derecho a la educación.

5.4.2. Estándar diferenciado de idoneidad para estudiantes con discapacidad.

A partir de todo lo desarrollado podemos aportar a la construcción de un estándar para evaluar la aplicación del artículo 73 sobre la idoneidad de prestaciones de servicios educativos en el caso de estudiantes con discapacidad. En primer lugar, nos encontraríamos que, como parte del deber de idoneidad, el desarrollo cognitivo del estudiante sería una garantía implícita reconocida a nivel jurisprudencial por parte del TC. Es así que, no sería idóneo que una estudiante participe solamente de actividades extracurriculares; que, además, no efectúe un avance de su desarrollo cognitivo.

Ahora bien, es importante reconocer que las estudiantes con discapacidad son personas que sí pueden desempeñarse con normalidad en los centros educativos. Esta inclusión, como se mencionó antes, debe considerar la implementación de los ajustes razonales necesarios para lograr el objetivo de su aprendizaje. En relación con la efectividad o no de los ajustes razonales, se tiene que tener en cuenta que sería competencia del Ministerio de Educación realizar la regulación y fiscalización en ese sentido. Sin embargo, en el ámbito

de protección al consumidor el estándar será demostrar haber efectuado las modificaciones curriculares y metodológicas adaptadas a la situación específica de la estudiante con discapacidad. Porque el bien jurídico que se busca proteger es el otorgar una prestación idónea a la luz del artículo 73 y la regulación especial en materia educativa.

Respecto del análisis de la carga de la prueba, es necesario acotar que el criterio de la carga de la prueba indica que corresponde al consumidor acreditar el defecto alegado. En ese sentido, la señora Ramos se veía imposibilitada de acreditar que no se realizó una adaptación metodológica. Ya que, al no efectuarse, no hay ninguna prueba que lo pueda determinar. En el caso específico y atendiendo que corresponde ejercer probar a quien está en mejor posición de hacerlo, corresponde a la denunciada acreditar que las adaptaciones metodológicas se planificaron y ejecutaron durante toda la prestación educativa.

Por otro lado, respecto de la imputación de haber consignado aleatoriamente las notas en la libreta de notas de la estudiante. Considero que, para determinar la coherencia de las notas bimestrales con el desarrollo de las actividades educativas; se pudieron ofrecer las evaluaciones que rindió la estudiante o solicitarlas para acreditar la coherencia de las notas de la libreta de notas. La denunciante no tendría forma de acceder a evaluaciones que no posee porque nunca se efectuaron, comprobándose así que no se respecto la expectativa de todo consumidor de servicios educativos que sus hijos participen de las actividades académicas curriculares que les permitan un eventual desarrollo cognitivo. Acreditándose de esta manera la infracción al deber de idoneidad por parte de la denunciada.

Agregando argumentos a la postura desarrollada se afirma que la Sala no se centra en el análisis correcto del deber de idoneidad del proveedor. Nos encontraríamos ante un error arrastrado desde la imputación de cargos efectuada. Ya que el hecho de haber imputado que se consignaron notas aleatorias en la libreta de notas se subsume al hecho de no haber efectuado las adaptaciones metodológicas, las que se configuran como garantías legales, en el caso específico.

Por todo lo detallado, se presenta un marcado desacuerdo con el análisis efectuado por la Sala al declarar infundada la denuncia contra la Congregación en tanto sí habría garantías legales, explícitas e implícitas que no se efectuaron. Además de no establecer un primer estándar de idoneidad aplicado a la prestación de servicios educativos a estudiantes con discapacidad.

Al haberse comprobado la evidente falta al deber de idoneidad por parte del proveedor, cabe preguntarse sobre el cobro de las prestaciones efectivamente prestadas. Ello en relación con el otorgamiento de una medida correctiva reparadora que sea justa y proporcional frente a las prestaciones efectivamente realizadas. La Sala a afirmado *“en múltiples pronunciamientos, que un centro educativo, más allá de representar una autoridad para el menor, tiene la capacidad de condicionar la actuación de los padres de familia, encontrándose en una posición que le permite exigirles ciertas conductas pues la motivación principal de los padres será colaborar con el proceso educativo de sus menores hijos. Por tal motivo, estos difícilmente cuestionarían el cobro de cuotas extraordinarias efectuado por el centro educativo, aun cuando el mismo no se encontrara conforme a ley.” (RESOLUCIÓN 2323-2018/SPC-INDECOPI)*. En ese sentido se demuestra que el tema de la variación de la prestación económica en ningún momento fue cuestionado por la relación de poder existente entre las partes.

Como último punto, se analiza la autonomía administrativa de los colegios que aparentemente se podría ver perjudicada al trasladarse los gastos relacionados con la inclusión educativa a las instituciones educativas privadas. A partir de la investigación efectuada se considera que la imposición de los estándares impulsa la competencia en el mercado de servicios educativos.

No nos encontramos frente a un caso aislado de personas con discapacidad buscando acceder al sistema educativo. En ese sentido es coherente que se traslade los costos de la inclusión educativa a los colegios. Porque sí existe un grupo, que cada vez se ve más incluido en el sistema educativo, de personas con discapacidad que buscan acceder a una educación de calidad. Lo que se busca con establecer los estándares mínimos de esta prestación es que los

colegios privados, que por ley se encuentran obligados a ofrecer vacantes a estudiantes con discapacidad, puedan tener claros los parámetros de calidad para el cumplimiento con los estándares de protección al consumidor en la prestación de un servicio específico como es el sector educación. Tener las clases claras de cumplimiento permitiría que este mercado se apertura a las innovaciones en cuanto a inclusión educativa. Esto significa beneficios para los consumidores a largo plazo.

En relación con la autonomía administrativa de los centros educativos privados se puede afirmar que existe un pleno respeto al régimen financiero por el que opten estas instituciones, no buscando involucrarse en su autonomía para definir sus precios en el mercado. El objetivo sería impulsar a los centros educativos a que determinen sus precios teniendo en cuenta los costos que conlleva una prestación educativa inclusiva. Esto fomentaría la competencia y la innovación tecnológica en este sector.

VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Se ha demostrado que es fundamental tener en cuenta el modelo social de la discapacidad, el derecho a la educación y la educación inclusiva para dotar de contenido el deber de idoneidad, la prohibición de discriminación y el deber de información en materia de prestación de servicios educativos. La Sala tenía la obligación de analizar las infracciones de idoneidad, discriminación e información a la luz de las normas internacionales y nacionales de protección a las personas con discapacidad. A modo de recomendación se sugiere a la Sala prestar atención a los hechos que puedan desarrollarse teniendo como origen los modelos de la prescindencia y rehabilitador porque estas acciones o actitudes pueden ser contrarias al modelo social de la discapacidad.

Al analizar el deber de idoneidad del artículo 73 del código en casos de estudiantes con discapacidad se debe considerar a la regulación sobre educación inclusiva. En el presente trabajo se ha demostrado que son garantías legales, sin embargo también se pueden interpretar como garantías implícitas. En ambos casos lo que se busca es resaltar su importancia para aplicarse de

manera transversal en la evaluación de infracciones relacionadas con servicios educativos. Su contenido incluye la ejecución de adaptaciones curriculares y metodológicas necesarias para asegurar una educación adecuada y equitativa. El derecho a la educación para personas con discapacidad tiene como contenido las características como la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad. Estas características, reconocidas por normativas y organismos de derechos humanos, son esenciales para que la Sala y los demás órganos del INDECOPI garanticen el derecho a la educación de los estudiantes con discapacidad al encontrarse ante un procedimiento administrativo de protección al consumidor.

La normativa vigente prohíbe cualquier forma de discriminación basada en discapacidad, obligando a las instituciones educativas a tratar a todos los estudiantes de manera equitativa y garantizar su participación plena y efectiva en la comunidad educativa. Sin embargo, la jurisprudencia de INDECOPI ha mostrado inconsistencias en la interpretación del artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, lo que ha generado inseguridad jurídica para los consumidores y proveedores, particularmente para los consumidores en situaciones de vulnerabilidad. La educación inclusiva no se limita al acceso físico a las instituciones educativas. En el caso analizado, se evidencia un trato discriminatorio hacia una estudiante con discapacidad, limitando su horario de clases y excluyéndola de actividades académicas es una situación de discriminación. Esta práctica vulnera su derecho a la educación y también sus derechos como consumidor. La Sala debe trasladar la carga de la prueba a la parte denunciada para demostrar que el trato no fue discriminatorio por razón de su discapacidad, considerando el derecho a la igualdad y no discriminación desde una perspectiva constitucional y del modelo social de la discapacidad. Por todo ello, se recomienda a los tribunales de INDECOPI manejar un criterio unificado para la interpretación de los artículos 38 y 39 del código, específicamente tomando en cuenta su origen constitucional como protectores del principio de igualdad.

El derecho a la información de los consumidores, en el contexto de los servicios educativos, es esencial que los padres de estudiantes con discapacidad reciban

información precisa, oportuna y detallada sobre las características del servicio educativo. Esto permite a los padres tomar decisiones informadas y adecuadas respecto a la educación de sus hijos, asegurando que se cumplan las expectativas y necesidades educativas específicas de cada estudiante. En este caso concreto, la Sala sí ha considerado que esta información incluye las adaptaciones curriculares y metodológicas; sin embargo, es importante que precise que esta debe darse en un momento oportuno. A modo de recomendación, a partir del presente análisis se considera que la Información sobre las adaptaciones curriculares y metodológicas constituyen información relevante para que los padres puedan tomar una decisión de consumo. En ese sentido, se sugiere brindar un plan de adaptación curricular personalizado entre el momento de la asignación de vacantes y el registro en el SIAGIE.

En el caso de la prestación de servicios educativos a estudiantes con discapacidad, es crucial que la información proporcionada por los centros educativos incluya detalles sobre las adaptaciones curriculares y metodológicas necesarias para cada estudiante en específico. La resolución del caso analizado muestra que la información brindada no cumplió con los criterios de veracidad y completitud establecidos en el artículo 74 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Por lo tanto, es deber del INDECOPI y de las instituciones educativas garantizar que los padres de estudiantes con discapacidad reciban toda la información relevante para asegurar una educación inclusiva y adecuada para sus hijos.

Finalmente, se considera que no es coherente por parte de la Sala declarar fundada la imputación sobre la no información de las adaptaciones curriculares y metodológicas pero declarar infundadas las infracciones de idoneidad. Esto, por que se ha demostrado en el presente trabajo que las adaptaciones curriculares forman parte esencial de una prestación idónea en los servicios educativos por que son garantías legalmente establecidas.

BIBLIOGRAFÍA

Aldana, E. (2019). Discriminación a consumidores con discapacidad visual acompañados por perros guía. *Ius et Praxis*, 48-49, 67-88. <https://doi.org/doi:10.26439/iusetpraxis2018.n48-49.4500>

Autoridad Nacional De Protección Al Consumidor del INDECOPI (2015). Discriminación en el consumo y trato diferenciado ilícito, jurisprudencia del Indecopi. <http://hdl.handle.net/11724/4973>

Bregaglio Lazarte, R. A., & Constantino Caycho, R. A. (2020). Un modelo para armar: La regulación de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en el Perú a partir del Decreto Legislativo 1384. *Revista Latinoamericana en Discapacidad, Sociedad y Derechos Humanos*, 4(1), 32-59.

Bregaglio Lazarte, R., & Constantino Caycho, R. (2016). La universidad como espacio de inclusión social: Un análisis de la nueva ley universitaria. En C. Landa Arroyo & P. Grández Castro (Eds.), *Universidad y constitución: Notas de análisis y comentarios a la Nueva Ley universitaria* (Primera edición). Palestra Editores.

Bregaglio, R., & Constantino, R. (2021). ¿Una respuesta inclusiva a la Pandemia? La ausencia de un enfoque de discapacidad en las políticas públicas adoptadas en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19 en el Perú. En *COVID-19 & Crisis de Desarrollo Humano en América Latina*. Instituto de Desarrollo Humano de América Latina.

Bregaglio, R., Constantino, R., Arce, T., & Solari, K. (2022). Derechos civiles y discriminación: Balance de Investigación 2016-2021 y Agenda de Investigación 2021-2026. Consorcio de Investigación Económica y Social, CIES. https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2022/06/4.3_derecho_ciudadano_derechos_civiles_y_discriminacion.pdf

Buendía Casafranca, R. A. (2021). Derecho a la no discriminación y el tratamiento jurídico de las personas con discapacidad como consumidores: Análisis a la luz de la Resolución N° 015-2021/SPC-INDECOPI. Gaceta Constitucional, Abril 2021(N° 160), ISSN 1997-8812.

Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1999). Observación General N° 13: El derecho a la educación. Naciones Unidas, párr. 6.

Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2016). Observación general N° 4: El derecho a la educación inclusiva. CRPD/C/GC/4. Naciones Unidas, párr. 21.

Constantino Caycho, R. A., Bregaglio Lazarte, R. A., & Cueva Madrid, S. del P. (2016). Al final del salón: Un diagnóstico de la situación de la educación de personas con discapacidad en el Perú. Paz y Esperanza.

<http://www.institutopaz.net/recursos/diagnostico-educacion-de-personas-discapacidadperu>

Díaz, M. G. D. (2022). El consumidor con discapacidad: Entre autonomía, discriminación y justicia administrativa. Persona Y Familia, 11(1), 135–161. <https://doi.org/10.33539/peryfa.2022.n11v1.2569>

Extraído de: <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/personayfamilia/article/view/2569/2943>

Delgado Capcha, R. (2020, March 1). Una mirada global a la discriminación en el consumo - Jurisprudencia del Indecopi. <http://hdl.handle.net/11724/7918>

Defensoría del Pueblo. (2019). El Derecho a la Educación Inclusiva (Informe Defensorial No 183). Defensoría del Pueblo. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/12/Informe-Defensorial-183-El-Derecho-a-la-Educaci%C3%B3n-Inclusiva.pdf>

Defensoría del Pueblo (2022). *Defensoría del Pueblo: colegios tienen la obligación de reservar vacantes para estudiantes con discapacidad.*

<https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-colegios-tienen-la-obligacion-de-reservar-vacantes-para-estudiantes-con-discapacidad/>

Maraví Contreras, A. (2013). Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. *Revista de Actualidad Mercantil*, 31–41(II). <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/12897/13478>

Palacios A. (2014) Una introducción al modelo social de discapacidad y su reflejo en la convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad en Pontificia Universidad Católica del Perú (Ed.), *Nueve conceptos claves para entender la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. (<https://www.corteidh.or.cr/tablas/32092.pdf>) Editorial.

TOVAR, Teresa y FERNÁNDEZ, Patricia. *Aprender Vida: La educación de las personas con discapacidad*. Fondo Editorial del Congreso del Perú.

ROJAS KLAUER, Carlos (2012) “El alcance del deber de información en materia de protección al consumidor: Un replanteamiento desde el derecho y economía conductual y el neuromarketing”. *Themis*. Lima, número 62, pp. 65-79.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1976-2023/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0284-2019/CC2

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : CATALINA RAMOS BENITES

DENUNCIADOS : CEP “JESÚS REPARADOR”
CONGREGACIÓN DE RELIGIOSAS REPARADORAS DEL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS

MATERIAS : PROCEDENCIA
DISCRIMINACIÓN
IDONEIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO
DEBER DE INFORMACIÓN

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE ORGANIZACIONES RELIGIOSAS

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró improcedente por falta de competencia la denuncia contra la Congregación de Religiosas Reparadoras del Sagrado Corazón de Jesús, respecto a que habría consignado notas reprobatorias en la libreta de notas de la menor hija de la denunciante, las mismas que habrían sido inventadas; y, en consecuencia, se declara procedente. En ese sentido, se ordena a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que emita un pronunciamiento sobre el particular a la brevedad posible.*

Se confirma la resolución venida en grado, en los extremos que declaró infundada la denuncia contra Congregación de Religiosas Reparadoras del Sagrado Corazón de Jesús, respecto a que habría:

- *Pedido que la menor hija de la denunciante fuese retirada de su plantel y habría condicionado su permanencia a contar con personal externo de SAANEE, mostrando su negativa de aceptar la propuesta de la denunciante de contratar, por su propia cuenta, los servicios de un profesor particular.*
- *Excluido a la menor del desarrollo diario de las actividades académicas y extracurriculares.*
- *Presionado a la denunciante para firmar el acta suscrita el 21 de abril de 2017.*
- *No habría informado oportunamente a la denunciante que en la educación de la menor de iniciales J.L.V.R. debía intervenir el SAANEE.*

Se revoca la resolución venida en grado, en los extremos que declaró infundada la denuncia contra Congregación de Religiosas Reparadoras del Sagrado Corazón de Jesús; y, en consecuencia, se declaran fundados los mismos ya que:

- *No entregó a la denunciante la libreta de notas de su menor hija de manera bimestral (primer bimestre).*

- **No informó a la denunciante sobre la forma en que se brindaría el servicio educativo a su menor hija.**

SANCIÓN:

- **1 UIT.- por no haber entregado la libreta de notas.**
- **2 UIT.- por no haber informado sobre la forma y/o metodología de estudios en que se brindaría el servicio educativo.**

Lima, 17 de julio de 2023

ANTECEDENTES

1. El 6 de marzo de 2019, la señora Catalina Ramos Benites -la señora Ramos- denunció al CEP "Jesús Reparador" -el Centro Educativo- por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-.
2. Mediante Resolución 1 del 28 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 -la Secretaría Técnica de la Comisión- admitió a trámite la denuncia contra el Centro Educativo por presuntas infracciones a los artículos 1° numeral 1.1. literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2., 18°, 19° y 38° del Código.
3. El 9 de abril de 2019, subsanado con escrito del 12 de abril de 2019, el Centro Educativo presentó sus descargos a la denuncia presentada por la señora Ramos.
4. Con Resolución 2 del 15 de abril de 2019, se incluyó a la Congregación de Religiosas Reparadoras del Sagrado Corazón de Jesús¹ -la Congregación- como co-denunciada, pues ejercía la promotoría del Centro Educativo.
5. El 25 de abril de 2019, el Centro Educativo presentó un escrito adicional de descargos. De otro lado, el 30 de abril de 2019, la Congregación presentó sus descargos.
6. El 4 de junio de 2019, la señora Ramos presentó sus observaciones a los descargos presentados por los denunciados y solicitó, nuevamente, la programación de una audiencia de Informe oral.
7. El 1 de julio de 2019, el Centro Educativo presentó sus cuestionamientos al escrito del 4 de junio de 2019 presentado por la denunciante.
8. Mediante Resolución 7 del 4 de octubre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión suspendió el procedimiento, con la finalidad de efectuar un requerimiento de información al Servicio de Apoyo y Asesoramiento para la Atención de las Necesidades Educativas Especiales -SAANEE- del Ministerio de Educación. Posteriormente, con Oficio N° 215-2019/CC2-INDECOPÍ del 5

¹ R.U.C. 20147753820 con domicilio fiscal ubicado en Calle Bellavista 170 - Lima - Lima – Miraflores.
M-SPC-13/1B

de noviembre de 2019, se requirió al SAANEE información sobre el diagnóstico de la menor hija de la denunciante de iniciales J.L.V.R.

9. Con Resolución 8 del 14 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión levantó la suspensión del procedimiento dado que, transcurrido un periodo de tiempo razonable, SAANEE no presentó la documentación solicitada.
10. El 24 de noviembre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción -el IFI-, otorgándole a las partes el plazo de cinco (5) días hábiles para presentar sus observaciones.
11. Mediante Resolución 0427-2022/CC2 del 1 de marzo de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Comisión- emitió, entre otros², el siguiente pronunciamiento:
 - i) Declarar improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva la denuncia contra el Centro Educativo.
 - ii) Declarar improcedente por falta de competencia la denuncia contra la Congregación por presunta infracción al artículo 73° del Código, respecto a que habría consignado notas reprobatorias en la libreta de notas de la menor hija de la señora Ramos, las mismas que habrían sido inventadas.
 - iii) Declarar infundada la denuncia contra la Congregación por presunta infracción al artículo 38° del Código, en los extremos referidos a que: a) No habría ofrecido un trato igualitario a la hija de la denunciante en tanto, pidió que fuese retirada de su plantel y, posteriormente, condicionó su permanencia a contar con personal externo de SAANEE, mostrando su negativa a la alternativa brindada por la denunciante de contratar los servicios de un profesor externo particular que brindara apoyo y acompañara a la menor en sus clases; y, b) Habría excluido a la menor del desarrollo diario de las actividades académicas y extracurriculares.
 - iv) Declarar infundada la denuncia contra la Congregación por presunta infracción al artículo 73° del Código, en los extremos referidos a que: a) No habría entregado a la denunciante la libreta de notas de su menor hija de manera bimestral, verificándose que todos los casilleros de notas fueron llenados en el mismo momento, por tanto, la denunciante no habría tomado conocimiento del progreso académico bimestral de la menor; y, b) Habría presionado a la denunciante para firmar el acta, pese a que esta no sabía leer ni escribir.

² Cabe precisar que, en la referida resolución, la Comisión señaló lo siguiente: a) Se denegó el informe oral solicitado por la señora Ramos mediante sus escritos de descargos; y, b) Precisó que ciertas imputaciones serían analizadas como infracciones al artículo 73° del Código, dejándose de lado el análisis de los artículos 18° y 19° de la misma norma, fijándose que las mismas serían las siguientes: i) No habría entregado a la denunciante la libreta de notas de su menor hija de manera bimestral como correspondía verificándose que todos los casilleros de notas fueron llenados en el mismo momento, por tanto, la denunciante no habría tomado conocimiento del progreso académico bimestral; ii) habría consignado 8s, 9s y 10s en la libreta de notas de la menor y evalúa que no pasó de año, notas que habrían sido inventadas con el fin de justificar que la menor repetía el año; iii) habría sido presionada a firmar el acta, pese a que no sabía leer ni escribir; iv) no habría contestado las anotaciones de la denunciante efectuadas en el cuaderno de control.

- v) Declarar fundada la denuncia contra la Congregación, por infracción al artículo 73° del Código, al haberse demostrado que el proveedor no contestó una de las anotaciones de la denunciante efectuadas en el cuaderno de control de la menor; sancionándola con una amonestación.
 - vi) Declarar infundada la denuncia contra la Congregación por presunta infracción a los artículos 1° numeral 1.1. literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2. del Código, en los extremos referidos a que: a) No habría sido informada oportunamente que en la educación de la menor debía intervenir SAANEE; y, b) no habría informado a la denunciante sobre la forma en que se brindaría el servicio educativo a su menor hija, ya sea a través de adaptaciones curriculares o metodológicas.
 - vii) Ordenar en calidad de medida correctiva complementaria a la Congregación que, en el plazo de quince (15) días hábiles de notificada con la presente resolución, cumpla con implementar las medidas que resulten necesarias para atender las anotaciones efectuadas en el cuaderno de control de sus alumnos.
 - viii) Ordenar a la Congregación el pago de los costos y costas en favor del denunciante.
 - ix) Disponer la inscripción de la Congregación en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -el RIS-.
12. Con escritos del 28 de marzo de 2022, el Centro Educativo presentó recurso de apelación contra la Resolución 0427-2022/CC2 y señaló que había cumplido con la medida correctiva ordenada en dicha resolución.
13. Por su parte, el 29 de marzo de 2022, subsanado mediante escrito del 30 de marzo de 2022, la señora Ramos presentó recurso de apelación contra la Resolución 0427-2022/CC2.
14. El 30 de enero de 2023, el Centro Educativo reiteró sus argumentos alegados a lo largo del presente procedimiento y solicitó se convoque a una audiencia de conciliación entre las partes.
15. Considerando que las partes del presente procedimiento no han cuestionado los extremos de la Resolución 0427-2022/CC2 detallados en los puntos i) y v) del párrafo 12 de esta resolución, dichos extremos han quedado consentidos.

ANÁLISIS

Cuestión previa:

- a) Sobre la procedencia de la apelación presentada por el Centro Educativo
16. Conforme fue expuesto en los antecedentes de la presente resolución, se advirtió que el Centro Educativo presentó recurso de apelación contra la Resolución 0427-2022/CC2, cuestionando los extremos que le fueron desfavorables.

17. La Comisión, en los considerandos 21 al 30 de la resolución venida en grado, analizó la legitimidad para obrar pasiva del Centro Educativo, concluyéndose que esta no era una persona jurídica, por lo que no podía formar parte del procedimiento, siendo más bien la Congregación, en su calidad de promotora, quien podía responder administrativamente por las presuntas infracciones cometidas.
 18. Lo anterior se condice con anteriores pronunciamientos de la Sala³ en los cuales se ha determinado y desarrollado el mismo criterio⁴.
 19. Teniendo en cuenta la fundamentación recaída en esos pronunciamientos, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró improcedente por falta de legitimidad para obrar pasiva la denuncia interpuesta en contra del Centro Educativo.
 20. En ese sentido, en tanto el Centro Educativo no forma parte del procedimiento, carece de objeto emitir algún pronunciamiento sobre los alegatos planteados en su apelación, así como sobre la solicitud de convocatoria de las partes a una audiencia de conciliación.
- b) Sobre la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos y de la Resolución 0427-2022/CC2
21. De la revisión de los hechos imputados por la Comisión, se advirtió que esta realizó una imputación doble de los hechos denunciados por la señora Ramos, ya que la supuesta invención de notas y que se habrían rellenado los casilleros de notas de la libreta notas de la menor hija de la denunciante, en el fondo se encontrarían subsumidos a la falta de identidad entre las notas periódicas y la nota final asignadas a la menor, hecho que será analizado por la Comisión, cuando corresponda, como una infracción al artículo 73° del Código, conforme a lo expuesto en el apartado precedente.
 22. Por lo tanto, corresponde declarar la nulidad parcial de imputación de cargos y de la resolución venida en grado, toda vez que la Comisión imputo y se pronunció, respectivamente, de forma reiterativa sobre ciertos hechos denunciados, los cuales se subsumían en una única infracción al artículo 73° del Código, respecto de la falta de identidad entre las notas periódicas y la nota final asignadas a la menor.

Sobre la competencia del Indecopi

23. En el presente caso, la Comisión declaró improcedente la denuncia contra la Congregación por presunta infracción al artículo 73° del Código por haber

³ Ver las Resoluciones 2659-2022/SPC-INDECOPI, 0156-2023/SPC-INDECOPI, 1272-2023/SPC-INDECOPI, entre otras.

⁴ Ver las Resoluciones 2659-2022/SPC-INDECOPI, 0156-2023/SPC-INDECOPI, 1272-2023/SPC-INDECOPI, entre otras.

“consignado 8s, 9s y 10s en la libreta de notas de la menor y evalúa que no pasó de año, notas que habrían sido inventadas con el fin de justificar que la menor repetía el año”, en atención a que los centros de estudios poseen autonomía académica, es decir que cada centro posee la facultad de establecer pautas propias de evaluación a sus alumnos, sobre las cuales la autoridad administrativa no puede cuestionarlas o enjuiciarlas.

24. En su escrito de apelación, la señora Ramos señaló, en resumen, que su menor hija no fue evaluada de forma idónea ya que las calificaciones consignadas en su libreta de notas no se correspondían con las evaluaciones efectuadas. Además, precisó que no buscaba cuestionar la autonomía académica de la Congregación, sino la coherencia objetiva entre las notas colocadas en la libreta de notas y las evaluaciones periódicas realizadas a su hija.
25. De la revisión de la denuncia presentada, esta Sala considera que la señora Ramos no pretendía cuestionar el criterio de evaluación o la metodología aplicado por la Congregación -cuestión ligada la autonomía académica de los centros educativos, en lo cual el Indecopi carece de competencia⁵-, sino la falta de correspondencia entre las notas obtenidas en las evaluaciones periódicas a la menor hija de la denunciante y las notas finales que figuran en la libreta de notas.
26. A mayor abundamiento, cuando un alumno obtiene notas aprobatorias durante todo el año escolar, este no esperaría obtener notas desaprobatorias en su libreta final de notas, la misma que contiene la información integral respecto de las notas finales del estudiante de cada materia llevada en el año en curso. Estas, en principio, son el resultado de promediar las notas de cada bimestre escolar.
27. De lo anterior, se colige que lo denunciado por la señora Ramos se encuentra ligado a una supuesta vulneración al deber de idoneidad en la prestación del servicio educativo y no a un cuestionamiento sobre la forma o criterios de evaluación.
28. En atención a lo expuesto, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución venida en grado, que declaró improcedente la denuncia por la presunta infracción al artículo 73° del Código, referida a que habría consignado notas reprobatorias en la libreta de notas de la menor hija de la señora Ramos, las cuales serían inventadas; y, en consecuencia, declarar procedente la misma.
29. En ese sentido, se ordena a la Comisión que, a la brevedad posible, emita un pronunciamiento al respecto.

⁵ Ver, por ejemplo, Resolución 0510-2021/SPC-INDECOPI.

Sobre la prohibición de discriminación en la prestación de los servicios educativos

30. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2º de la Constitución Política del Perú. Además, en relación con dicho mandato, en diversa jurisprudencia, el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo⁶. En su calidad de principio, constituye el enunciado de un componente axiológico del ordenamiento constitucional, que vincula y se proyecta sobre todo el ordenamiento jurídico; mientras que, como derecho subjetivo, se constituye en un derecho fundamental que reconoce la titularidad de la persona sobre un bien constitucional: la igualdad oponible a un destinatario.
31. El derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, se manifiesta como derecho objetivo también en la regulación especial sobre protección al consumidor. De este modo, el artículo 1º.1 literal d) del Código señala que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2º de la Constitución, así como por otros de cualquier índole⁷.
32. En este contexto preceptivo, el artículo 38º del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen, así como de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas⁸.
33. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 38º del Código, la conducta en donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, basta para configurar el trato discriminatorio, debiendo

⁶ Ver sentencias recaídas en los expedientes 0045-2004-AA/TC (acción de inconstitucionalidad interpuesta por el Colegio de Abogados del Cono Norte de Lima contra el artículo 3º de la Ley 27466) y 05157-2014-PA/TC (proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno).

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1º.- Derechos de los consumidores.** 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38º.- Prohibición de discriminación de consumidores.** 38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.
38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.
38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

imputarse dicha acción del proveedor independientemente de la causa que origine el trato desigual⁹.

34. Respecto a las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, el artículo 39° del Código señala la carga de la prueba¹⁰. Así, en los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego, será el proveedor quien deberá demostrar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.
35. De lo expuesto, el artículo 39° no realiza ninguna diferenciación en los niveles de gravedad de una práctica discriminatoria; y, por ende, los órganos resolutivos de protección al consumidor, al momento de analizar un trato desigual por parte de los proveedores, deberán ceñirse a las reglas probatorias reseñadas para verificar la comisión de la conducta infractora. Una vez comprobada, podrán determinar el nivel de gravedad de la misma, para graduar y, de ser el caso, aplicar una sanción más drástica en función de la práctica discriminatoria.
36. En su denuncia, la señora Ramos señaló, en resumen, que la Congregación brindó un trato discriminatorio a su menor hija en tanto:
- i) Que, le solicitaron que retire a su menor hija del centro educativo.
 - ii) Que, se condicionó la permanencia de la menor a contar con la participación del personal externo de SAANEE.
 - iii) Que, no le permitieron implementar un “*Tutor doctor*” particular de apoyo y compañía para su menor hija en el salón de clases.
 - iv) Que, se excluyó a la menor del desarrollo diario de las actividades académicas y extracurriculares de la institución.
37. La Comisión declaró infundada la denuncia en el presente extremo, respecto de todas las imputaciones, toda vez que la denunciante no cumplió con demostrar sus afirmaciones. Siendo que, por el contrario, se revisaron los

⁹ El razonamiento planteado no implica desconocer que existan actos de discriminación en el consumo más graves que otros, al ser posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, sexo, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual debe ser meritudo al momento de graduar la sanción que corresponda imponer al proveedor infractor.

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 39°.- Carga de la prueba.** La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

medios probatorios presentados por la Congregación, de los cuales se determinó que no existió un trato discriminatorio contra la menor hija de la señora Ramos.

38. En su apelación, la denunciante señaló lo siguiente:

- Que, la Comisión no tomó en consideración que SAANEE era una institución que apoyaba a las instituciones públicas, haciendo casi imposible que dicha institución asistiera a las instituciones privadas, como la Congregación, motivo por el cual, el hecho que la denunciada condicionase férreamente la permanencia de su menor hija en la institución educativa a ello, era un acto de discriminación.
- Que, no se emitió pronunciamiento alguno sobre el rechazo injustificado por parte de la Congregación de aceptar que la menor contara con un “*Tutor doctor*”, que iba a ser pagado a cuenta de la propia denunciante, evidenciándose que la única intención de la denunciada era retirar a su hija del plantel.
- Que, de la lectura del “*Acta de Acuerdos y Compromisos sobre la inclusividad de la estudiante L. V. R.*” -el acta de acuerdos- resultó evidente que la Congregación desde un inicio tuvo la intención de retirar a la menor.
- Que, la referida acta no sería válida ya que la obligaron a firmarla, sin considerar que era una persona iletrada y que necesitaba de otra persona capaz -su hija mayor- para el entendimiento de lo discutido el día 21 de abril de 2017.
- Que, la Comisión le solicitó que presente audios o videos donde se evidenciara los actos infractores; sin embargo, no tomó en consideración que la denunciante es una persona que no sabe leer ni escribir y sin conocimiento sobre los aparatos tecnológicos.

39. De forma preliminar es pertinente precisar que la señora Ramos, no es una persona iletrada o analfabeta, sino que cuenta con un grado de instrucción primario, conforme se advierte de la información consignada en su Ficha RENIEC.

40. Habiéndose precisado lo anterior, respecto de los puntos i), ii) y iii) del párrafo 40 de la presente resolución, es pertinente mencionar que, de acuerdo con la narración realizada por la propia denunciante, dichos hechos se corresponderían a eventos y llamadas telefónicas supuestamente realizadas por el personal de la Congregación, de los cuales no se tiene alguna evidencia.

41. De otro lado, de la revisión del expediente obra en autos el acta de acuerdos, (ver fojas 284 al 286 del expediente) levantada el día 21 de abril de 2017 y suscrita por la denunciante, las señoras Estrella Roque Agüero (psicóloga de la Congregación), Teresa Chávez Albarran (personal del SAANEE), Blanca

- Huamán Cayetano (personal del SAANEE), Juiditt Diaz Vargas (tutora del aula).
42. De dicho documento se advierte que se brindó información a la señora Ramos sobre el estado académico de la menor, así como, se expusieron sugerencias para un mejor desarrollo de esta. Cabe precisar que, de la lectura del mismo, no se advierte que se hayan expresado frases relacionadas al retiro de la menor; más aún si se señaló expresamente que *“el bienestar de L. debe ser únicamente decidida por ella”*, haciéndose alusión a que era la denunciante la única que podía decidir el destino académico de la menor.
 43. Asimismo, respecto a que esta acta fue firmada contra su voluntad, cabe indicar que no se ha presentado medio probatorio que corrobore esta versión de los hechos, por lo que corresponde desestimar el presente alegato.
 44. La denunciante, como se mencionó, también refirió que la Congregación actuó de mala fe al no permitir el ingreso de su hija mayor a la reunión del 21 de abril de 2017 ya que con ello se habría logrado recortar su entendimiento sobre los hechos expuestos y sobre el documento que terminó firmando -acta de acuerdo-, en tanto era una persona iletrada -no sabía leer ni escribir-.
 45. Este alegato debe ser desestimado en atención a lo señalado anteriormente en esta resolución, en tanto la señora Ramos tenía el grado de instrucción primaria completa, de lo cual se colige que sí sabe leer y escribir. Además, es importante mencionar que no existe ninguna prueba de que la señora Ramos estuviera impedida, por alguna razón, de comprender dichos y/o acciones como las enmarcadas en el acta de acuerdo.
 46. De otro lado, sobre el punto iv) del considerando 36 de la presente resolución, es pertinente tener en cuenta que de la revisión de las fotografías que obran a fojas 328 al 331 del expediente se evidencia que la menor hija de la denunciante sí participó en las actividades extracurriculares del centro, como, por ejemplo: desfile escolar, danzas típicas, día de la madre y actividades grupales dentro del salón de clases.
 47. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en los extremos que declaró infundada la denuncia contra la Congregación por presuntas infracciones al artículo 38° del Código, en los extremos referidos a que: a) Pidió que la menor hija de la denunciante fuese retirada de su plantel y posteriormente condicionó su permanencia a contar con personal externo de SAANEE, mostrando su negativa a la alternativa brindada por la denunciante de contratar los servicios de un profesor externo; y, b) Habría excluido a la menor del desarrollo diario de las actividades académicas y extracurriculares. Esta decisión se adopta porque no obra medio probatorio alguno que dé cuenta de los hechos denunciados.

Sobre el deber de idoneidad en servicios educativos

48. El artículo 73° del Código¹¹ 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.
49. Así, cabe precisar que, de acuerdo al artículo anteriormente 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.
50. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código¹² dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas -términos y condiciones expresamente ofrecidos-, implícitas -fines y usos previsibles del producto/servicio según usos y costumbres del mercado- y legales -cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes-.
51. Por su parte, el artículo 104° del Código¹³ 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 demostrar la existencia de una causa objetiva,

¹¹ **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.

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°.- Garantías.** Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas: a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita. b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita. c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

¹³ **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°.

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.

52. 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 probar la existencia de un defecto en el producto o servicio, luego de lo cual el proveedor deberá demostrar que dicho defecto no le es imputable.
53. En su denuncia, la señora Ramos señaló lo siguiente:
- i) Que, la Congregación no cumplió con entregarle la libreta de notas de su menor hija de manera bimestral, motivo por el cual, no habría tomado conocimiento de su progreso académico, siendo que, cuando solicitó la libreta a fin de año, le entregaron la misma con notas escritas a mano y en el momento en que la solicitó.
 - ii) Que, la denunciada la presionó a firmar el acta de acuerdos del 21 de abril de 2017.
54. Por su parte la Comisión resolvió declarar infundado el presente extremo, ya que: a) Respecto al punto i) del párrafo precedente, se demostró que la Congregación informó a los padres a través de la agenda escolar -cuaderno de control-, el cronograma de entrega de libretas, siendo reiterado mediante circulares. Además, tampoco se probó que, la denunciante hubiera solicitado la entrega de las libretas en fechas cercanas a las establecidas en el cronograma de entrega; y, b) Respecto al punto ii) del párrafo precedente, no obran medios probatorios que permitan evidenciar que, al finalizar la reunión, la denunciante hubiese sido sometida a algún tipo de presión para firmar la referida acta.
55. En su escrito de apelación la señora Ramos, señaló que la Comisión no habría motivado adecuadamente el presente extremo.
56. Sobre no haber cumplido con entregar la libreta de notas bimestralmente, es pertinente tener en cuenta que a fojas 386 del expediente obra el “*Calendario del año académico 2017*” contenido en el cuaderno de control de la menor hija de la señora Ramos, el mismo que establece que las entregas de las libretas de notas se realizarían en las siguientes fechas: primer bimestre el 26 de mayo de 2017, segundo bimestre el 25 de agosto de 2017, tercer bimestre el 27 de octubre de 2017 y cuarto bimestre el 22 de diciembre de 2017.
57. Asimismo, la Congregación presentó las Circulares 007-DIEPJR/2017, 020-DIEPJR/2017 y 031-DIEPJR/2017, en las cuales se precisan las fechas y horas de entrega de las libretas (ver fojas 383 al 385 del expediente).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1976-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0284-2019/CC2

58. Cabe indicar que: a) La Circular 007-DIEPJR/2017 de fecha 31 de mayo de 2017 señala una fecha distinta a la consignada en el “*Calendario del año académico 2017*” para a la entrega de libretas del primer bimestre -26 de mayo de 2017-; y, b) No obra medio probatorio alguno que dé cuenta que la referida circular hubiera sido puesta en conocimiento de la señora Ramos.
59. En atención a lo anterior, cabe precisar que, respecto de la entrega de libretas para los bimestres segundo, tercero y cuarto del año escolar 2017, sí se ha probado que la señora Ramos contaba con un cronograma de entrega establecido, el mismo que no habría sido modificado, por lo que, esta pudo acudir al centro educativo a solicitar las libretas de su menor hija.
60. Aunado a lo anterior, se debe tener en cuenta que, de la revisión de los actuados, no se ha advertido que la denunciante hubiera realizado algún reclamo sobre la entrega de las libretas respecto de los bimestres referidos en el considerando anterior.
61. Caso distinto es lo sucedido con la entrega de libretas de notas para el primer bimestre, ya que si bien se contaba con un cronograma establecido -26 de mayo de 2017-, lo cierto es que conforme a la Circular 007-DIEPJR/2017, se verificó que dicha fecha fue variada y que no obra medio probatorio que genere certeza sobre la oportuna notificación la misma, por ejemplo: una constancia de recepción debidamente suscrita por la señora Ramos, correos electrónicos con la notificación realizada, circular firmada o con alguna señal de recibido.
62. En ese sentido, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el presente extremo, únicamente, sobre lo relacionado a la falta de entrega de la libreta de notas del primer bimestre.
63. De otro lado, respecto al punto ii) del considerando 53 de la presente resolución, se advierte que conforme a lo expuesto en el considerando 39 de la presente resolución, la señora Ramos no es una persona iletrada, más aún si en su propio escrito de denuncia señala que esta escribía notas en el cuaderno de control de la menor (ver foja 6 del presente expediente)¹⁴.
64. En ese sentido, siendo que no obra medio probatorio que permita, incluso de manera indiciaria, considerar que el personal de la Congregación generó presión sobre la señora Ramos para que firme el acta de acuerdos, se confirma el presente extremo.
65. Por todo lo expuesto, esta Sala considera que:
- Corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra la Congregación, por la presunta infracción al artículo 73° del Código, por no haber entregado la libreta de

¹⁴ Cabe precisar que, dichas notas obran a fojas 43 y 44 del expediente.
M-SPC-13/1B 13/24

- notas de la menor hija de la denunciante de manera bimestral (primer bimestre); y, en consecuencia, declarar fundada la misma.
- Corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra la Congregación, por la presunta infracción al artículo 73° del Código, al no haberse probado que la Congregación hubiera presionado a la denunciante para firmar el acta de acuerdos, pese a que esta no sabía leer ni escribir.

Sobre el deber de información

66. El artículo 1°.1 literal b) del Código¹⁵, señala que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
67. Asimismo, el artículo 2°.1 del Código¹⁶ establece el deber que tienen los proveedores de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. Asimismo, el artículo 2°.2 de la citada norma¹⁷, dispone que la información brindada deberá ser veraz, suficiente, apropiada y fácilmente accesible al consumidor o usuario, para tomar una decisión que se ajuste a sus intereses.
68. En su denuncia, la señora Ramos señaló:
- i) Que, no se le había informado oportunamente que en la educación de la menor debía intervenir el SAANEE.
 - ii) Que, no se le había brindado información respecto de la forma en la que se brindaría el servicio educativo a su menor hija, pudiendo ser a través de adaptaciones curriculares o metodológicas.
69. Por su parte, la Comisión resolvió que: a) Respecto del punto i) del párrafo precedente, declarar infundada la denuncia, toda vez que se demostró que la señora sí tenía pleno conocimiento que el SAANEE participaba en la educación de su menor hija, puesto que, durante el año escolar 2016, la Institución Educativa “*República de Guatemala*”, en la que estudió la menor,

¹⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.** - **Derechos de los consumidores.** 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...).

¹⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°.** - **Información relevante.** 2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...).

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°.** - **Información relevante.** (...) 2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano. (...).

contó con este servicio; y, b) Respecto del punto ii) del párrafo precedente, declarar infundada la denuncia, dado que la señora Ramos no ha cumplido con acreditar haber solicitado la información que cuestiona no haber recibido.

70. En su apelación la denunciante indicó que no se había cumplido con motivar adecuadamente el presente extremo de la resolución.
71. Al respecto, sobre el punto i) del considerando 68, es pertinente tener en consideración que la propia denunciante en su escrito señaló que cuando acudió *“al SAANEE adscrito a la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL N° 03) donde se entrevista con la trabajadora del SAANEE de nombre Teresa Jara, quién conocía a L. previamente, dada su intervención en las anteriores instituciones educativas (...)*” (El subrayado es nuestro).
72. De lo anterior, se desprende que la señora Ramos tenía pleno conocimiento que el SAANEE participaría en la educación académica de su menor hija, por lo que corresponde confirmar lo resuelto por la Comisión en el presente extremo.
73. De otro lado, sobre el punto ii) del considerando 68, es pertinente mencionar que, contrariamente a lo señalado por la Comisión, esta Sala considera que si bien es cierto que la señora Ramos tenía conocimiento de la participación del personal del SAANEE en la educación de su menor hija ya que anteriormente había recibido el asesoramiento de estos, conforme se puede colegir del *“Informe pedagógico final del estudiante incluido 2016”* de diciembre de 2016 (ver foja 293 del expediente), elaborado por la Institución Educativa “República de Guatemala”; ello no quiere decir que la denunciante tuviese conocimiento sobre la metodología en enseñanza que tendría su menor hija para el año 2017 en un nuevo colegio, como es el caso del centro de la Congregación.
74. Asimismo, se debe tener presente que todo padre de familia que matricula a su hijo en un centro educativo tiene el derecho a ser informado sobre la metodología utilizada por dicho centro, más aún, si para el caso concreto, se realizaría una adaptación de estos para las necesidades de la menor hija de la denunciante.
75. Si bien, obran en el expediente informes académicos emitidos en el mes de diciembre de 2017 de la menor de iniciales c, lo cierto es que, de la revisión de los mismos, no se advierte que estos se encuentren relacionados a la información que debió ser brindada por la Congregación inicialmente respecto de la metodología que sería aplicable a la menor. Por ello, corresponde revocar el presente extremo de la resolución venida en grado.
76. Por las razones expuestas, esta Sala considera que corresponde:
- Confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra la Congregación por presunta infracción a los artículos 1° numeral 1.1. literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2. del Código,



referida a que no habría informado oportunamente que en la educación de la menor debía intervenir SAANEE.

- Revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra la Congregación por presunta infracción a los artículos 1° numeral 1.1. literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2. del Código, referida a que no habría informado a la denunciante sobre la forma en que se brindaría el servicio educativo a su menor hija, ya sea a través de adaptaciones curriculares o metodológicas; y, en consecuencia, se declara fundada la misma.

Sobre la medida correctiva

77. El artículo 114° del Código¹⁸ establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores. En el artículo 115° del Código¹⁹ se detallan algunos ejemplos de medidas correctivas reparadoras entre las que se encuentra ordenar al denunciado que cumpla con ejecutar las obligaciones legales a su cargo.
78. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que ésta se produzca nuevamente²⁰.

¹⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.** - **Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

¹⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.** - **Medidas correctivas reparadoras.**
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores. (...)

²⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.**- **Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).

79. Sobre el particular, corresponde señalar que teniendo en cuenta que se han declarado fundados los extremos de la denuncia contra la Congregación por: a) No haber cumplido con entregar la libreta de notas de manera bimestral (primer bimestre) de la menor hija de la denunciante; y, b) No haber cumplido con informar a la señora Ramos respecto de la forma en la que se brindaría el servicio educativo a su hija; las medidas correctivas a ordenarse, de ser el caso, deben tener la finalidad de revertir los efectos de las conductas verificadas.
80. Por su parte, la señora Ramos solicitó en calidad de medidas correctivas que: i) se le reembolse el monto pagado por concepto de pensión; ii) implementación de un modelo de educación inclusiva por parte de la Congregación; y, iii) capacitar al personal de la Congregación sobre actos de discriminación contra personas con discapacidad.
81. Al respecto, sobre el punto i), debe tomarse en cuenta que las medidas correctivas deben ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto²¹, por lo que, esta Sala considera que corresponde denegar dicha solicitud, en la medida que podría reembolsarse el monto pagado por concepto de pensión siempre y cuando se demuestre que el servicio no fue prestado por la Congregación de manera idónea, hecho que no fue probado en el presente caso.
82. De otro lado, sobre los puntos ii) y iii), en la medida que no se han configurado infracciones por vulneración al artículo 38° del Código, corresponde denegar dicha lo solicitado
83. Sin perjuicio de lo antes mencionado, siendo que se ha determinado la responsabilidad de la Congregación por los hechos mencionados en el considerando 79 de la presente resolución, esta Sala considera pertinente ordenar en calidad de medida correctiva complementaria que en un plazo de quince (15) días hábiles de notificada con la presente resolución, cumpla con implementar las medidas que resulten necesarias para: a) Poner a disposición de los padres de familia las libretas de notas o en su defecto, tomar las consideraciones pertinentes para informarles respecto de las variaciones de los cronogramas de entrega de estas; y, b) cumplir con informar oportunamente sobre las metodologías de aprendizaje de los alumnos, así como, de sus variaciones.

²¹ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 251°.** -Determinación de la responsabilidad. 251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

84. Finalmente, se informa a la Congregación que deberá presentar a la Comisión, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código²². Asimismo, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI²³.

Sobre la graduación de la sanción

85. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad²⁴, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el

²² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

²³ **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.** 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.
40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.
40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.
40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

²⁴ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Título Preliminar. Artículo IV.-** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:(...) **1.4. Principio de razonabilidad.-** Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

86. Asimismo, el artículo 112° del Código²⁵ establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar.
87. En el presente caso, corresponde la imposición de una sanción a la denunciada por infracción al deber de idoneidad e información, previstos en el Código.
88. Para tales efectos, la Sala considera pertinente tomar en cuenta los siguientes criterios:
- Respecto a no haber cumplido con entregar la libreta de notas del primer bimestre
 - a) **Perjuicio al consumidor:** En el presente caso, el perjuicio generado a la señora Ramos se encuentra constituido por la vulneración de sus expectativas al no haber obtenido la libreta de forma periódica, verificando el desempeño académico de su menor hija.
 - b) **Probabilidad de detección:** En este caso, la probabilidad de detección es alta en la medida que la denunciante al tomar conocimiento de la infracción cometida -tomando como fechas referenciales las consignadas en el cronograma del cuaderno de control- contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento la conducta infractora a la autoridad administrativa.

89. En atención a ello, corresponde imponer a la Congregación una multa ascendente a 1 UIT.

 - Respecto no haber cumplido con informar sobre de la forma y/o metodología del servicio educativo
 - a) **Perjuicio al consumidor:** En el presente caso, el perjuicio generado a la señora Ramos se encuentra constituido por no haberse informado oportunamente sobre la metodología de enseñanza que se le iba a aplicar a su menor hija.

²⁵

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar (...).

b) Probabilidad de detección: En este caso, la probabilidad de detección es alta en la medida que la denunciante al tomar conocimiento de la infracción cometida contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento la conducta infractora a la autoridad administrativa.

90. En atención a ello, corresponde imponer a la Congregación una multa ascendente a 2 UIT.
91. Finalmente, se le requiere a la Congregación el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre la condena al pago de los costos y costas del procedimiento

92. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante²⁶. El reembolso de las costas²⁷ y costos²⁸ en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
93. Teniendo en cuenta que se ha determinado que la Congregación incurrió en una infracción a los artículos 1° numeral 1.1. literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2. y 73° del Código, corresponde ordenar a la denunciada que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar la señora Ramos las costas del procedimiento.

²⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

²⁷ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

²⁸ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

94. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la señora Ramos podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente.
95. Se informa a la Congregación que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin (cinco -5- días hábiles, contado desde notificada la presente resolución), bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código²⁹.
96. Finalmente, se informa a la señora Ramos que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de la Congregación

97. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código³⁰, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el RIS.
98. Por tanto, en la medida que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de la Congregación, por la conducta verificada - no haber cumplido con informar a la denunciante sobre de la forma y/o metodología del servicio educativo y no haber entregado la libreta de notas del primer bimestre del año escolar-; corresponde ordenar su inscripción en el RIS.

Cuestión final

²⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.** Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

³⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

99. Considerando que se ha determinado la responsabilidad administrativa del proveedor por infracción a los artículos 1° numeral 1.1. literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2. y 73° del Código, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución, corresponde ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión que remita una copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de imputación de cargos y de la Resolución 0427-2022/CC2, toda vez que la Comisión imputo y se pronunció, respectivamente, de forma reiterativa sobre ciertos hechos denunciados, los cuales se subsumían en una única infracción al artículo 73° del Código, respecto de la falta de identidad entre las notas periódicas y la nota final asignadas a la menor.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 0427-2022/CC2, en el extremo que declaró improcedente la denuncia contra la Congregación de Religiosas Reparadoras del Sagrado Corazón de Jesús, por presunta infracción al artículo 73° del Código, ya que el proveedor denunciado habría consignado 8s, 9s y 10s en la libreta de notas de la menor hija de la señora Catalina Ramos Benites, por falta de competencia; y, en consecuencia, se declara procedente la misma.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0427-2022/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Congregación de Religiosas Reparadoras del Sagrado Corazón de Jesús, por presunta infracción al artículo 38° del Código, en los extremos denunciados referidos a que:

- i) No habría ofrecido un trato igualitario a la hija de la denunciante en tanto, pidió que fuese retirada de su plantel y posteriormente condicionó su permanencia a contar con personal externo de SAANEE, mostrando su negativa a la alternativa brindada por la denunciante de contratar los servicios de un profesor externo particular que brindara apoyo y acompañara a la menor en sus clases.
- ii) Habría excluido a la menor del desarrollo diario de las actividades académicas y extracurriculares, por su condición de persona con discapacidad.

CUARTO: Revocar la Resolución 0427-2022/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Congregación de Religiosas Reparadoras del Sagrado Corazón de Jesús, por infracción al artículo 73° del Código, por no haber entregado a la denunciante la libreta de notas de su menor hija de manera bimestral respecto del primer bimestre; y, en consecuencia, se declara fundada la misma.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0427-2022/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Congregación de Religiosas Reparadoras del Sagrado Corazón de Jesús, por presunta infracción al artículo 73° del Código, toda vez que no se probó que la denunciada habría presionado a la denunciante para firmar el acta suscrita el 21 de abril de 2017, pese a que esta no sabía leer ni escribir.

SEXTO: Confirmar la Resolución 0427-2022/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Congregación de Religiosas Reparadoras del Sagrado **SÉTIMO:** Corazón de Jesús, por presunta infracción a los artículos 1° numeral 1.1. literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2. del Código, toda vez que se demostró que la denunciada sí había informado oportunamente a la denunciante que en la educación de la menor debía intervenir SAANEE.

OCTAVO: Revocar la Resolución 0427-2022/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Congregación de Religiosas Reparadoras del Sagrado Corazón de Jesús, por infracción a los artículos 1° numeral 1.1. literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2. del Código, ya que no habría informado a la denunciante sobre la forma en que se brindaría el servicio educativo a su menor hija, ya sea a través de adaptaciones curriculares o metodológicas; y, en consecuencia, se declara fundada la misma.

NOVENO: Ordenar en calidad de medidas correctivas a la Congregación de Religiosas Reparadoras del Sagrado Corazón de Jesús que en el plazo de quince (15) días hábiles de notificada con la presente resolución, cumpla con: a) Poner a disposición de los padres de familia las libretas de notas o en su defecto, tomar las consideraciones pertinentes para informarles respecto de las variaciones de los cronogramas de entrega de estas; y, b) cumplir con informar oportunamente sobre las metodologías de aprendizaje de los alumnos, así como, de sus variaciones.

La Congregación Religiosas Reparadora del Sagrado deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante la Comisión, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en los párrafos precedentes, bajo apercibimiento de Ley.

DÉCIMO: Imponer a la Congregación Religiosas Reparadora del Sagrado las siguientes sanciones:

	Hechos infractores	Multas
1	No haber entregado a la denunciante la libreta de notas de su menor hija de manera bimestral, respecto del primer bimestre	1 UIT
2	No habría informado a la denunciante sobre la forma en que se brindaría el servicio educativo a su menor hija, ya sea a través de adaptaciones curriculares o metodológicas	2 UIT
Multa total		3 UIT

Asimismo, se requiere a la Congregación Religiosas Reparadora del Sagrado Corazón de Jesús el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

DÉCIMO PRIMERO: Ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión que remita una copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente, toda vez que, en la presente resolución se determinó la responsabilidad administrativa del proveedor por infracción a los artículos 1° numeral 1.1. literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2. y 73° del Código.

DÉCIMO SEGUNDO: Ordenar a la Congregación Religiosas Reparadora del Sagrado Corazón de Jesús al pago de las costas y los costos incurridos por la denunciante en el trámite del procedimiento, por las conductas en las cuales se determinó su responsabilidad en la presente resolución.

DÉCIMO TERCERO: Disponer la inscripción de la Congregación Religiosas Reparadora del Sagrado Corazón de Jesús en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por las infracciones detalladas en la parte resolutive de la presente resolución.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente