



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 0817-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1455-2016/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : CARMEN ROSA CHOMBILE CONDORI
DENUNCIADA : ISABEL DEL ROCÍO ARAUJO GORDILLO
MATERIA : IDONEIDAD EN EL SERVICIO
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA PRIMARIA

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la resolución venida en grado, en los extremos que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la conducta consistente en que la señora Isabel Del Rocío Araujo Gordillo no habría auxiliado de manera inmediata al menor hijo de la denunciante, de cuatro (4) años de edad, ante el accidente que sufrió en su establecimiento, como presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en vista de que el referido hecho constituía una presunta infracción del deber de idoneidad en servicios educativos, tipificado en el artículo 73° del mismo cuerpo normativo.*

En vía de integración, se declara fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Isabel Del Rocío Araujo Gordillo, por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, al haberse acreditado que no auxilió de manera inmediata al menor hijo de la denunciante, de cuatro (4) años de edad, ante el accidente que sufrió en su establecimiento.

Finalmente, se confirma la resolución apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Isabel del Rocío Araujo Gordillo, por infracción de los artículos 1°.1 y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, al haberse acreditado que: (i) no cumplió con comunicar a la denunciante sobre el accidente que sufrió su menor hijo de cuatro (4) años de edad; e, (ii) informó tener la condición de directora del centro educativo “César Vallejo”, lo cual no era cierto.

SANCIONES:

- **3 UIT, por no auxiliar de manera inmediata al menor hijo de la denunciante.**
- **1 UIT, por no comunicar a la denunciante que su hijo sufrió un accidente en su establecimiento.**
- **Amonestación, por informar a la denunciante que tenía la condición de directora, lo cual no era cierto.**

Lima, 12 de junio de 2020



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 0817-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1455-2016/CC2

ANTECEDENTES

1. El 30 de noviembre de 2016, la señora Carmen Rosa Chombile Condori (en adelante, la señora Chombile) interpuso una denuncia contra la señora Isabel del Rocío Araujo Gordillo¹ (en adelante, la señora Araujo), en su calidad de promotora del Instituto Educativo Particular “César Vallejo” (en adelante, el Colegio), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) señalando lo siguiente:
 - (i) Su menor hijo de cuatro (4) años de edad, era estudiante del centro educativo “*Colegio Particular César Vallejo*” de propiedad de la señora Araujo;
 - (ii) el 2 de septiembre de 2016, el padre del menor se apersonó al centro educativo a las 13:00 horas para recogerlo, oportunidad en que la señora Araujo lo esperó en la entrada para informarle que su hijo había sufrido un accidente; motivo por el cual, ingresó rápidamente al establecimiento educativo encontrando al menor ensangrentado;
 - (iii) pese a haber transcurrido una (1) hora desde la ocurrencia del accidente, recién en ese momento, la profesora solicitó una moto para trasladar al menor a un centro de salud. Asimismo, tampoco cumplieron con comunicarle oportunamente lo sucedido en el establecimiento educativo;
 - (iv) la señora Araujo, promotora del Colegio, mediante la suscripción de un acta se comprometió a asumir los gastos incurridos por el accidente; sin embargo, la referida autoridad no ha cumplido con dicho compromiso;
 - (v) invitó a la señora Araujo a una audiencia de conciliación, en la cual no llegaron a un acuerdo; y, en atención a ello, se apersonó a la Unidad de Gestión Educativa Legal (UGEL), donde le indicaron que la señora Araujo no se encontraba inscrita como Directora del centro educativo; y,
 - (vi) finalmente, solicitó que la denunciada cumpla con asumir todos los gastos ocasionados por el accidente ocurrido con su menor hijo.
2. El 27 de junio de 2017, el Colegio presentó sus descargos señalando lo siguiente:
 - (i) El horario de ingreso y salida del Colegio era a las 08:00 y 13:00 horas, respectivamente. El 2 de septiembre de 2016, aproximadamente a las 13:15 horas, la profesora del aula se retiró a dejar un alumno del establecimiento, siendo que, en aquel momento, el hijo de la denunciante sufrió un golpe en la frente producto de un impacto contra una carpeta;
 - (ii) una vez que la profesora regresó al aula, se encargó de brindar los primeros auxilios al menor. En aquel instante, el padre del alumno llegó

¹ RUC: 10414232308.
M-SPC-13/1B



- al establecimiento educativo para su recojo, a quien se le puso en conocimiento de lo ocurrido en ese momento;
- (iii) en ese sentido, no era cierto que se haya esperado una (1) hora para auxiliar al menor, pues, como se expresó, en todo momento estuvo acompañado de la profesora encargada, quien, en representación del Colegio, estuvo asumiendo los gastos incurridos en ese instante;
 - (iv) una vez que el menor se trasladó con el padre, procedieron a comunicar lo sucedido a la denunciante; sin embargo, la misma no se presentó sino hasta el día siguiente;
 - (v) la denunciante se presentó al Colegio con un documento redactado que contenía un compromiso de pago de fecha 3 de septiembre de 2016, el cual procedió a suscribir de buena fe, pues tenía toda la intención de asumir los gastos del accidente. Al respecto, señaló que los gastos habían sido cubiertos al haberse realizado una actividad mediante la cual se hizo entrega de: (a) S/ 230,00, tal como constaba en el recibo adjunto en el escrito de denuncia; y, (b) S/ 150,00, los cuales fueron personalmente entregados a la denunciante para la compra de una crema;
 - (vi) era cierto que la denunciante realizó una invitación formal para conciliar; sin embargo, exigió el pago de S/ 10 000,00, monto que no era congruente con la realidad y que evidenciaba la búsqueda de un beneficio propio; y,
 - (vii) en ningún momento había informado a la denunciante que era la Directora del Colegio, no existiendo prueba alguna respecto de esta afirmación. Sin perjuicio de ello, de manera interna ocupaba el puesto de Sub-Directora de dicho establecimiento, además de ser promotora y docente en la referida institución.
3. El 23 de marzo de 2017, la señora Chombile solicitó lo siguiente: (i) la devolución de todos los pagos por concepto de pensión educativa desde el mes de abril del 2016; y, (ii) la devolución de su remuneración desde el mes de abril de 2016. Agregó que, dicho pedido se encontraba justificado por el claro engaño incurrido por la señora Araujo al informar que tenía la calidad de Directora del Colegio.
4. Mediante Resolución 1433-2017/CC2 del 25 de agosto de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra la señora Araujo por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse verificado que, en su calidad de promotora del Colegio, no auxilió de manera inmediata al menor hijo de la denunciante luego del accidente sufrido, sancionándola con una multa de 3 UIT;



- (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra la señora Araujo por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse verificado que, en su calidad de promotora del Colegio, no cumplió con asumir la totalidad de los gastos ocasionados por el accidente del menor hijo de la denunciante, pese a que se ofreció a ello, sancionándola con una multa de 1,5 UIT;
 - (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra la señora Araujo por infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2 del Código, al haberse verificado que, en su calidad de promotora del Colegio, no comunicó a la denunciante que su hijo había sufrido un accidente dentro de su centro educativo, sancionándola con una multa de 1 UIT;
 - (iv) declaró fundada la denuncia interpuesta contra la señora Araujo por infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2 del Código, al haberse verificado que, en su calidad de promotora del Colegio, informó a la denunciante que era la Directora del Colegio, lo cual no era cierto, sancionándola con una amonestación;
 - (v) ordenó a la señora Araujo, en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día hábil siguiente de notificada la referida resolución, cumpla con reconocer los gastos incurridos para la recuperación del menor hijo de la denunciante, adicional a los S/ 230,58 pagados, previa acreditación de los gastos médicos realizados producto del accidente;
 - (vi) condenó a la señora Araujo al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
 - (vii) dispuso la inscripción de la señora Araujo en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 21 de septiembre de 2017, la señora Chombile apeló la Resolución 886-2017/CC2, únicamente en la medida correctiva ordenada, ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala); por lo que dicho colegiado por Resolución 0572-2018/SPC-INDECOPI emitió el siguiente pronunciamiento:

“(…)

Confirmar la Resolución 1433-2017/CC2 del 25 de agosto de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que ordenó a la señora Isabel del Rocío Araujo Gordillo, en calidad de medida correctiva que, cumpla con asumir los gastos incurridos para la recuperación física del menor hijo de la señora Carmen Rosa Chombile Condori, previa acreditación de los gastos médicos realizados producto del accidente ocurrido en el establecimiento educativo. Asimismo, se otorga a la señora Isabel del Rocío Araujo Gordillo un plazo de diez (10) días hábiles, contado desde la acreditación de los costos médicos por parte de la denunciante, para que proceda a realizar el pago correspondiente. (…)”.



6. Mediante escrito del 4 de mayo de 2018, la señora Araujo señaló que, por error de la autoridad administrativa, no se le había emplazado correctamente los actuados del presente expediente. Dicha administrada manifestó que, el 27 de enero de 2017, efectuó su contestación a la denuncia indicando como domicilio procesal el Sector 3, Grupo 13, Mz. B, Lote 6, distrito de Villa El Salvador, Lima; no obstante, con posterioridad, se le notificó a un domicilio erróneo ubicado en el Sector 3, Grupo 3, Mz. B, Lote 6, distrito de Villa El Salvador, Lima, todo lo cual afectó su derecho de defensa en este procedimiento. Finalmente, dicha administrada fijó como domicilio procesal el Sector 1, grupo 25, Mz. P, Lote 2 (Av. Los Ángeles N° 1287), distrito de Villa El Salvador.
7. Ante ello, por Proveído 2 del 23 de mayo de 2018, se puso en conocimiento de las partes que se procedería a evaluar la nulidad de oficio de la Resolución 572-2018/SPC-INDECOPI. Para estos efectos, se les concedió un plazo de cinco (5) días hábiles para que, de considerarlo pertinente, hagan conocer su posición al respecto.
8. Por Resolución 1371-2018/SPC-INDECOPI del 6 de junio de 2018, la Sala declaró de oficio la nulidad del procedimiento con posterioridad al 27 de enero de 2017, incluyendo la Resolución 1433-2017/CC2 del 25 de agosto de 2017, y la Resolución 0572-2018/SPC-INDECOPI del 19 de marzo de 2018, respectivamente, y, dispuso que la Secretaría Técnica de la Comisión continúe la tramitación de este expediente notificando los actuados en el último domicilio procesal fijado por la señora Araujo.
9. Ante lo ordenado por la Sala, el 28 de diciembre de 2018, la Comisión emitió la Resolución 3125-2018/CC2, mediante la cual resolvió lo siguiente:
 - (i) Declaró improcedente la denuncia interpuesta en contra de la señora Araujo por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, referido a que no cumplió con asumir la totalidad de los gastos ocasionados por el accidente del menor hijo de la denunciante, pese a que ofreció ello;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Araujo por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que quedó acreditado que no auxilió de manera inmediata al menor hijo de la denunciante; sancionándola con 3 UIT;
 - (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Araujo por infracción de los artículos 1.1° y 2° del Código, al considerar que quedó acreditado que: (a) no comunicó a la denunciante de manera inmediata respecto al accidente que sufrió su menor hijo; y, (b) informó que tenía la condición de directora del Colegio, lo cual no era cierto; sancionándola con 1 UIT y una amonestación, respectivamente;
 - (iv) condenó a la señora Araujo al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora Chombile; y,



- (v) dispuso la inscripción de la señora Araujo en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
10. El 3 de diciembre de 2019, la señora Araujo apeló la Resolución 3125-2018/CC2, en los extremos que le fueron desfavorable, manifestando lo siguiente:

Sobre la falta de auxilio al menor hijo de la denunciante

- (i) El accidente que sufrió el menor hijo de la denunciante ocurrió en la hora de salida; por lo que, de manera inmediata se procedió a trasladarlo a un centro de salud en compañía del padre del menor; y,
- (ii) la autoridad debía de requerir una declaración jurada al padre del menor hijo de la denunciante a fin de acreditar que cumplió con auxiliarlo de manera inmediata.

Sobre la falta de comunicación del accidente

- (i) En la medida que el hecho ocurrió a la hora de salida y el padre del menor hijo de la denunciante se encontraba presente, se procedió a informarle sobre lo ocurrido.

Sobre la información brindada a la denunciante respecto a su condición de directora

- (i) Si bien en la Resolución Regional 004038-2015-DRELM se consignó su condición de promotora de la institución educativa “César Vallejo”, lo cierto era que ese término era utilizado por el Ministerio de Educación para reconocer al director de una institución educativa.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

(i) Sobre los extremos materia de pronunciamiento

11. Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 3125-2018/CC2 se limitará a los extremos impugnados por la señora Araujo (extremos en los que se declaró fundada la denuncia en su contra) en su recurso de apelación.
12. En tal sentido, considerando que la denunciante no apeló en su oportunidad la Resolución 3125-2018/CC2, en el extremo que se declaró improcedente la denuncia presentada, se deja constancia que dicho extremo ha quedado consentido.



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 0817-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1455-2016/CC2

(ii) Sobre la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución 3125-2018/CC2

13. El artículo 10º del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG), establece los supuestos en que podrá considerarse un acto administrativo como nulo, encontrándose entre ellos el defecto u omisión de sus requisitos de validez. Por su parte, el artículo 3º del mismo cuerpo normativo, señala que el contenido del acto administrativo comprende todas las cuestiones discutidas en el procedimiento que lo generó².
14. De la revisión de la resolución recurrida se aprecia que, a efectos de emitir su pronunciamiento en relación a la consistente en que la señora Araujo no habría auxiliado de manera inmediata al menor hijo de la señora Chombile -de cuatro años de edad- ante el accidente que sufrió en su establecimiento, como presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código. Ello, en vista de que el referido hecho constituía una presunta infracción del deber de idoneidad en servicios educativos, tipificado en el artículo 73º del mismo cuerpo normativo.
15. No obstante, el artículo 73º del Código establece 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 materia³.
16. Partiendo de dicha premisa, el concepto de idoneidad en productos y servicios educativos señalado en el artículo 73º del Código busca proteger el interés de los consumidores, a fin de que reciban un servicio educativo de calidad.
17. En ese orden de ideas, esta Sala considera que el presente caso debió imputarse y resolverse al amparo del artículo 73º del Código, ello en la medida que si bien la Comisión consideró las conductas analizadas en el presente acápite como una presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, correspondía que las mismas sean analizadas bajo el amparo del artículo 73º

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3º.- Requisitos de validez de los actos administrativos.**

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.

(...).

³ **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.



del mismo cuerpo normativo, por tratarse de un presunto defecto en el servicio brindado por la señora Araujo en su calidad de proveedor de servicios educativos en educación básica.

18. En consecuencia, dado que la Comisión se pronunció sobre la denuncia interpuesta en contra de la señora Araujo respecto a la falta de auxilio al menor hijo de la denunciante, considerando como tipo infractor los artículos 18° y 19° del Código, pese a que este caso debió resolverse como una presunta infracción del artículo 73° del referido cuerpo normativo, corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución recurrida respecto a las conductas señaladas anteriormente.
19. Sin perjuicio de lo mencionado, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG⁴ y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma⁵, teniendo en cuenta que la imputación efectuada primigeniamente por la Comisión, estuvo ligada a una presunta falta de idoneidad en el servicio brindado por la señora Araujo, y que, a lo largo del procedimiento, ha tenido la oportunidad de ejercer válidamente su derecho de defensa respecto a la conducta denunciada en su contra, así como que obran en el expediente elementos suficientes para emitir un pronunciamiento respecto de la cuestión controvertida, corresponde que esta Sala evalúe y se pronuncie sobre la conducta imputada, como una presunta infracción del artículo 73° del Código.

Sobre el deber de idoneidad

20. El artículo 73° del Código⁶ establece que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título II. Capítulo VIII. Artículo 227°.- Resolución.**

(...)

227.2. Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título Preliminar. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**

(...)

1.10. Principio de eficacia.- Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

⁶ **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 de la materia.



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 0817-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1455-2016/CC2

en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

21. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar 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 acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable.
22. Por su parte, el artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado⁷.
23. Sobre la valoración de los medios probatorios, este Colegiado considera pertinente citar lo dispuesto en el artículo 197° del Código Procesal Civil, el cual señala que todos los medios probatorios deben ser valorados en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada; sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan la decisión. En ese sentido, este Colegiado hará mención puntual de aquellos medios probatorios y argumentos que tienen incidencia en las presuntas conductas infractoras que habría cometido la denunciada.
24. Así, de los medios probatorios que obran en autos, se desprende que no es un hecho controvertido que el 2 de septiembre de 2016, el menor hijo de la denunciante sufrió un accidente en las instalaciones de la denunciada. Ello, teniendo en cuenta el documento denominado “Compromiso de Pago del 3 de septiembre de 2016”.
25. Al respecto, corresponde indicar que la Constitución Política del Perú establece que la comunidad y el Estado protegen especialmente al niño y al adolescente⁸. Asimismo, toda medida concerniente al niño y al adolescente

⁷

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

⁸

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

M-SPC-13/1B

9/23

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



que adopte el Estado a través de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, del Ministerio Público, los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y sus demás instituciones, así como en la acción de la sociedad, se considerará el Principio del Interés Superior del Niño y del Adolescente y el respeto a sus derechos⁹.

26. En virtud de lo expuesto, los Colegios tienen una gran responsabilidad frente a los padres que le han confiado el cuidado de sus menores hijos, brindando un servicio educativo idóneo; siendo que, la seguridad es una condición implícita en los servicios ofertados en el mercado, que se integra a su idoneidad aun cuando no constituya la principal prestación de los mismos. Ello, en la medida que la idoneidad debe ser evaluada atendiendo a la totalidad de las condiciones involucradas en un servicio, puesto que en su conjunto integran la noción que el consumidor finalmente aprehende -aun cuando no todas estas características resulten expresas-. Así, siempre resulta exigible un nivel de seguridad razonable, que los proveedores deben garantizar para que los consumidores o usuarios puedan disfrutar de las prestaciones debidas. Sin ello, el objeto del servicio contratado, no podría llegar a materializarse en forma idónea frente al consumidor.
27. Asimismo, la educación es uno de los pilares básicos para el desarrollo intelectual, psicológico, físico y ético de las personas. En tal sentido, la búsqueda de un centro educativo para los padres de familia tendrá en cuenta la valoración de distintos aspectos, los cuales además de incluir la elección del mejor servicio educativo que contribuya de manera óptima a la formación académica de su hijo, también supone la elección de aquel centro educativo que garantice al padre de familia la seguridad necesaria a efectos de confiar el cuidado de sus menores.
28. Por lo que, uno de los parámetros a considerar para determinar la expectativa generada en los consumidores y, por ende, para analizar la idoneidad de los bienes o servicios adquiridos o contratados por ellos, es la naturaleza de dicho bien o servicio. Tratándose de servicios educativos, los colegios se encuentran obligados a adoptar medidas destinadas a garantizar la seguridad de sus alumnos durante su permanencia en el centro educativo.

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

⁹

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

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



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 0817-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1455-2016/CC2

29. En ese sentido, debemos señalar que un padre de familia que deja a cargo de un centro educativo el resguardo de sus menores hijos no esperaría que durante las horas de clases estos sufran lesiones o alguna afectación a su integridad física. Más aún, considerando que estos se especializan en el cuidado y enseñanza de menores, se presume que estos implementan las medidas de seguridad necesarias, así como, cuentan con personal preparado para reaccionar adecuadamente ante una situación de emergencia.
30. En su denuncia, la señora Chombile denunció que la señora Araujo no auxilió a su menor hijo de cuatro (4) años de edad de manera inmediata ante el accidente que sufrió en su Colegio.
31. En su defensa, la señora Araujo señaló que el accidente que sufrió el menor hijo de la denunciante ocurrió en la hora de salida; por lo que, de manera inmediata se procedió a trasladarlo a un centro de salud en compañía del padre del menor.
32. Al respecto, obra en el expediente el documento denominado “*Compromiso de Pago*” del 3 de septiembre de 2016, el cual se encuentra suscrito por las partes, donde se consignó el acuerdo de las partes del procedimiento respecto a los gastos médicos del menor hijo de la denunciante, , conforme al siguiente detalle¹⁰:

“(…)

*por el presente documento yo Isabel del Rocío ARAUJO GORDILLO, en condición de Directora de la I.E.P. César Vallejo ubicado en distrito de Villa El Salvador, indicó que **el día 2 de septiembre de 2016 en horas de la mañana, el niño Marcelo Valentino RIVERA CHOMBILE de 04 años de edad, quien viene estudiando en el salón de cuatro añitos del referido colegio, quien tiene como profesora a la señorita Alicia, siendo el caso que dicho día el niño antes mencionado sufrió un accidente en el interior del Colegio** (corte en la frente), para luego ser conducido a la posta más cercana a fin de ser atendido (...).*”

(Énfasis agregado)

33. Del texto citado, se advierte que contrariamente a lo manifestado por la denunciada en su recurso de apelación, respecto a que el accidente ocurrió a la hora de salida, la señora Araujo reconoció en el citado documento, que el accidente del menor hijo de la denunciante ocurrió en horas de la mañana, evidenciándose una contradicción entre los argumentos expuestos por la recurrente; sin embargo, teniendo en cuenta que el referido documento es un medio probatorio fehaciente sobre la veracidad el accidente que sufrió el menor hijo de la denunciante y no un argumento de hecho, este Colegiado

¹⁰ Ver foja 22 del Expediente.
M-SPC-13/1B



considera que se debe partir de la premisa que el accidente ocurrió en horas de la mañana.

34. Dicho lo anterior, teniendo en cuenta que la denunciada señaló que auxilio recién al menor hijo de la denunciante a la hora de salida, pues se apersonó el padre del referido menor, se evidencia que no cumplió con atender de manera inmediata al menor hijo de la denunciante. Ello, pese a la magnitud del golpe que sufrió el menor.
35. En tal sentido, esta Sala considera que, en el presente caso, resultaba necesario que la denunciada derive inmediatamente al menor hijo de la denunciante a un centro de salud; sin embargo, ello recién se llevó a cabo a la hora de salida cuando recién se apersonó el padre al centro educativo.
36. De otro lado, si bien la denunciada señaló que se debía requerir una declaración jurada del padre de familia del menor hijo de la denunciante; lo cierto es que si bien la autoridad administrativa se encuentra facultada a verificar la verdad de los hechos denunciados¹¹, dicha potestad no implica una sustitución del deber probatorio que corresponde a las partes, por lo que le correspondía a la recurrente acreditar con medios probatorios fehacientes que no era responsable por hecho materia de análisis. No obstante, no ha presentado algún medio probatorio al respecto.
37. Por lo expuesto, en vía de integración, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Araujo por infracción del artículo 73° del Código, al haberse verificado que quedó acreditado que no auxilió de manera inmediata al menor hijo de la denunciante luego del accidente que sufrió en sus instalaciones.

Sobre el deber de información

38. El artículo 1°.1 literal b) del Código¹², señala que los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente

¹¹ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.

¹² **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:

(...)



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 0817-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1455-2016/CC2

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.

39. En esa línea, el artículo 2°.1 del Código 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 norma, dispone que la información brindada deberá ser veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, toda la información sobre los productos o servicios ofertados para tomar una decisión que se ajuste a sus intereses¹³.
- (i) Sobre la falta de comunicación a la denunciante del accidente que sufrió su menor hijo
40. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Araujo, al considerar que no quedó acreditado que cumplió con comunicar de manera inmediata a la denunciante sobre el accidente que sufrió su menor hijo.
41. En su recurso de apelación, la señora Araujo señaló que en la medida que el hecho ocurrió a la hora de salida y el padre del menor hijo de la denunciante se encontraba presente, se procedió a informarle sobre lo ocurrido.
42. Al respecto corresponde señalar que conforme se señaló en el acápite anterior, no obra algún medio probatorio que acredite que el accidente del menor se llevó a cabo en el horario de salida, por el contrario, conforme al propio documento presentado por la recurrente -citado anteriormente-, lo ocurrido sucedió en las horas de la mañana.
43. Además, lo expuesto en el recurso de apelación de la denunciada es contradictorio con lo señalado en su escrito de descargos, mediante el cual manifestó que trató de comunicarse vía telefónica con la denunciante para comunicar lo ocurrió con su menor hijo.

- 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.

¹³

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.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

M-SPC-13/1B

13/23

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



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 0817-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 1455-2016/CC2

44. En ese sentido, en la medida que pese a que la denunciada se encontraba en mejor posición de acreditar que cumplió con informar de manera inmediata a la denunciante sobre el accidente que sufrió su menor hijo, no presentó algún medio probatorio al respecto.
45. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar este extremo que declaró fundada la denuncia por infracción de los artículos 1.1° y 2° del Código del Código.
- (ii) Sobre haber informado su condición de directora
46. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Araujo, al considerar que quedó acreditado que informó a la denunciante que tenía la condición de directora del centro educativo “César Vallejo”, lo cual no era cierto, al verificarse que consignó ello en el documento denominado “Compromiso de Pago” del 3 de septiembre de 2016, pese a que en la Resolución 004038-2015-DRELM emitida por el Ministerio de Educación, se le otorgó la condición de promotora.
47. En su recurso de apelación, la señora Araujo manifestó que si bien en la Resolución Regional 004038-2015-DRELM se consignó su condición de promotora de la institución educativa “César Vallejo”, lo cierto era que ese término era utilizado por el Ministerio de Educación para reconocer al director de una institución educativa.
48. Al respecto, corresponde señalar que el artículo 19° del Decreto Supremo 9-2006-ED, Reglamento de las Instituciones Privadas de Educación Básica y Educación Técnico- Productiva¹⁴, establece que el promotor de la Institución

14

DECRETO SUPREMO 9-2006-ED. REGLAMENTO DE LAS INSTITUCIONES PRIVADAS DE EDUCACIÓN BÁSICA Y EDUCACIÓN TÉCNICO. Artículo 19°.- De conformidad a lo establecido en la Ley N° 28044, Ley General de Educación y sus Reglamentos en lo que corresponda y los lineamientos educativos técnicos-pedagógicos del Sector, la Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, y el Decreto Legislativo N° 882, Ley de Promoción de la Inversión en la Educación, el propietario o promotor de la Institución Educativa, es responsable de su administración y funcionamiento integral, que incluye determinar a título meramente enunciativo lo siguiente:

- a) La línea axiológica e institucional, dentro del respeto a los principios y valores establecidos en la Constitución Política del Perú, así como los principios y fines de la educación establecidos en la Ley N° 28044, Ley General de Educación, considerando la educación como el proceso de enseñanza aprendizaje que contribuye a la formación integral de la persona, al desarrollo de sus potencialidades, a la creación de la cultura y al desarrollo de la familia y la comunidad.
- b) La gestión pedagógica, institucional, administrativa y económica financiera, estableciendo sus regímenes económicos, de selección, de ingresos, disciplinario, sistema de pensiones y de becas.
- c) La duración del período escolar, la propuesta pedagógica, sistema de evaluación y control de los estudiantes, en coordinación con el Director.
- d) La administración de los recursos humanos, régimen del personal directivo, jerárquico, docente, administrativo y de servicios.
- e) Las relaciones con los padres de familia y los ex -alumnos.
- f) La fusión, transformación, escisión, establecimiento de filiales, sucursales, sedes o anexos, disolución y liquidación de acuerdo a Ley.
- g) La existencia de los instrumentos de gestión, monitoreo y evaluación que deben ser aplicados en el proceso educativo.
- h) La implementación, mejoramiento y ampliación de la infraestructura y equipamiento educativo.



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 0817-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1455-2016/CC2

Educativa, es responsable de su administración y funcionamiento integral de la gestión pedagógica, institucional, administrativa y económico financiero, estableciendo sus regímenes económicos, de selección, de ingresos, disciplinario, sistema de pensiones y de becas.

49. Mientras que la referida norma define a la directora como la primera autoridad de la Institución Educativa, su representante legal y responsable a título meramente enunciativo de conducir y administrar la Institución Educativa con las atribuciones y poderes que se fije en el respectivo contrato¹⁵.
50. En ese sentido, contrariamente a lo manifestado por la señora Araujo, el Ministerio de Educación no utiliza el término promotora para para reconocer a la directora de un centro educativo, pues existe una diferencia entre ambos, conforme a lo desarrollado en el presente extremo.
51. Por lo tanto, al haberse desestimado el único argumento expuesto por la denunciada, corresponde confirmar su responsabilidad en el presente extremo, por infracción de los artículos 1.1° y 2° del Código, al haber quedado acreditado que informó a la denunciante que era la directora del centro educativo “César Vallejo”, lo cual no era cierto.

Sobre la graduación de la sanción

52. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede tener en consideración los siguientes criterios: el beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de esta, el daño resultante de la infracción, los efectos que se

15

DECRETO SUPREMO 9-2006-ED. REGLAMENTO DE LAS INSTITUCIONES PRIVADAS DE EDUCACIÓN BÁSICA Y EDUCACIÓN TÉCNICO. Artículo 32°.- El director, es la primera autoridad de la Institución Educativa, su representante legal y responsable a título meramente enunciativo de:

- a) Conducir y administrar la Institución Educativa con las atribuciones y poderes que se fije en el respectivo contrato.
- b) Dirigir la diversificación del currículo básico
- c) Elaborar, aprobar, ejecutar y evaluar en coordinación con el promotor los instrumentos de gestión: Plan Anual de Trabajo y Proyecto Educativo Institucional (PEI) que comprende el Proyecto Curricular de Centro (PCC) y el Reglamento Interno (RI).
- d) Conducir, controlar, supervisar y evaluar los procesos de gestión pedagógica, institucional y administrativa. Suscribir las nóminas de matrícula, actas, informes, constancias y libretas de información de evaluación o de notas, certificados de estudios y demás documentos técnico pedagógicos que otorgue la Institución Educativa.
- e) Propiciar un ambiente institucional y clima laboral favorable al desarrollo del servicio educativo. Facilitar programas de apoyo en los servicios educativos de acuerdo a las necesidades de los estudiantes, en condiciones físicas y ambientales favorables a su aprendizaje.
- f) Diseñar, ejecutar y evaluar proyectos de innovación pedagógica, de gestión, experimentación e investigación educativa.
- g) Informar al promotor o propietario sobre su gestión pedagógica, administrativa y económica.
- h) Emitir las resoluciones directorales de su competencia.
- i) Presidir las reuniones del personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la Institución Educativa.
- j) Asegurar la existencia, regularidad, autenticidad y veracidad de la contabilidad, libros, registros, documentos y operaciones que señale la Ley, dictando las disposiciones necesarias dentro de su ámbito, para el normal desenvolvimiento de la Institución Educativa.
- k) De la existencia de los bienes consignados en los inventarios, el uso y destino de éstos; y
- l) Otras que sean propias de su cargo.

M-SPC-13/1B

15/23

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



podiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁶.

53. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de estas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG, contempla los Principios de Razonabilidad¹⁷ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
54. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta infractora, en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
55. En la medida que se ha determinado la responsabilidad de la señora Araujo por no auxiliar de manera inmediata al menor hijo de la denunciante, este Colegiado considera que corresponde sancionar a dicho proveedor, en atención a los siguientes criterios:

¹⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

¹⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 246°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

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



- (i) Sobre el deber de idoneidad
- (a) Daño resultante de la infracción: la conducta infractora cometida por la señora Araujo, causó un perjuicio en el menor hijo de la denunciante quien no recibió un tratamiento médico oportuno a fin de contrarrestar los efectos ocasionados por el golpe que sufrió;
- (b) beneficio ilícito: se encuentra constituido en el ahorro obtenido por la señora Araujo al no contar con un procedimiento para la atención de casos de emergencia como el accidente que sufrió el menor hijo de la denunciante; y,
- (c) probabilidad de detección, la cual es alta, dado que cualquier consumidor que toma conocimiento que su menor hijo no obtuvo una atención médica inmediata cuenta con los incentivos suficientes para denunciar este hecho ante el Indecopi.

56. En ese sentido, esta Sala considera que corresponde imponer a la señora Araujo una multa de 3 UIT, respecto al presente extremo, ello teniendo en cuenta que la misma se encuentra enmarcada en los parámetros de Razonabilidad y Proporcionalidad.

Sobre las medidas correctivas

57. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores¹⁸. Al respecto, las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa¹⁹, mientras

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:

- Reparar productos.
- Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- 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.
- 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.
- Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- 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.
- En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.



que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro²⁰.

58. Asimismo, el artículo 115°.7 del referido cuerpo normativo establece que las medidas correctivas reparadoras tienen como finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción, en tanto buscan corregir la conducta infractora y no tienen una naturaleza indemnizatoria²¹.
59. Tal como se puede desprender del contenido de estos artículos, las medidas correctivas reparadoras se encuentran orientadas a enmendar las consecuencias directamente relacionadas con el hecho infractor determinado. A mayor abundamiento, corresponderá a la autoridad administrativa velar porque el administrado perjudicado pueda obtener un resarcimiento patrimonial respecto a aquellos agravios que hayan sido originados como consecuencia del incumplimiento de un determinado proveedor.
60. En la medida que se ha determinado la responsabilidad de la señora Araujo por no haber auxiliado al menor hijo de la denunciante, este Colegiado considera que corresponde ordenar una medida correctiva a fin de revertir los efectos causados por la misma en perjuicio del denunciante.

- 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 y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
- En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
 - Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
 - Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
- Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
- Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

21

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras
(...)

115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.”



61. Así, este Colegiado considera que corresponde ordenar a la señora Araujo que en calidad de medida correctiva cumpla que en un plazo de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con asumir los gastos incurridos para la recuperación física del menor hijo de la denunciante, previa acreditación de los mismos.
62. Finalmente, se informa a la señora Araujo que deberá presentar a la Comisión, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el denunciante 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 numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI²².

Sobre el pago de costas y costos del procedimiento

63. 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 denunciante o el Indecopi²³.

²² Aprueban N° 001-2019/DIR-COD-INDECOPI, que modifica la "Directiva que regula el procedimiento sumarísimo en materia de protección al consumidor previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor" y la "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor". 4.8. De las medidas correctivas.

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4. 11 de la presente Directiva.

²³ **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.



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 0817-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1455-2016/CC2

64. El reembolso de las costas²⁴ y costos²⁵ 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.
65. Dado que, se ha verificado que la señora Araujo infringió el artículo 73° del Código, corresponde ordenar a dicha denunciada que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento.
66. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costos.

Sobre la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

67. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código²⁶, 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 Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
68. Por tanto, en la medida que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de la denunciada por infracción del artículo 73° del Código, corresponde disponer su inscripción en el RIS.

Sobre las sanciones impuestas, condena al pago de costas y costos e inscripción en el RIS por infracción al deber de información

69. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que la señora Araujo no fundamentó su recurso de apelación respecto a las sanciones de 1 UIT y una amonestación, condena al pago de las costas y costos del procedimiento e inscripción en el RIS, por infracción de los artículos 1.1° y 2° del Código, más allá de la alegada ausencia de infracción a las normas de protección al

²⁴ **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.

²⁵ **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 Mutua y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

²⁶ **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.



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 0817-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1455-2016/CC2

consumidor, lo cual ha sido desvirtuado en la presente resolución, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución apelada en los citados extremos.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad de la Resolución 1 y de la Resolución 3125-2018/CC2, en los extremos que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la conducta consistente en que la señora Isabel Del Rocío Araujo Gordillo no habría auxiliado de manera inmediata al menor hijo de la señora Carmen Rosa Chombile Condori -de cuatro años de edad- ante el accidente que sufrió en su establecimiento, como presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en vista de que el referido hecho constituía una presunta infracción del deber de idoneidad en servicios educativos, tipificado en el artículo 73° del mismo cuerpo normativo.

SEGUNDO: En vía de integración, se declara fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Isabel Del Rocío Araujo Gordillo, por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, al haberse acreditado que no auxilió de manera inmediata al menor hijo de la señora Carmen Rosa Chombile Condori de cuatro (4) años de edad, ante el accidente que sufrió en su establecimiento.

TERCERO: Confirmar la Resolución 3125-2018/CC2 del 28 de diciembre de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Carmen Rosa Chombile Condori en contra de la señora Isabel Del Rocío Araujo Gordillo, por infracción de los artículos 1.1° y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que: (i) no cumplió con comunicar a la señora Carmen Rosa Chombile Condori sobre el accidente que sufrió su menor hijo de cuatro (4) años de edad; y, (ii) informó tener la condición de directora del centro educativo “César Vallejo”, lo cual no era cierto.

CUARTO: Sancionar a la señora Isabel Del Rocío Araujo Gordillo con una multa de 3 UIT, por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Confirmar la Resolución 3125-2018/CC2, en el extremo que sancionó a la señora Isabel Del Rocío Araujo Gordillo con una multa de 1 UIT, por no comunicar de manera inmediata a la señora Carmen Rosa Chombile Condori sobre el accidente que sufrió su menor hijo.



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 0817-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1455-2016/CC2

SEXTO: Confirmar la Resolución 3125-2018/CC2, en el extremo que sancionó a la señora Isabel Del Rocío Araujo Gordillo con una amonestación, por informar a la señora Carmen Rosa Chombile Condori que tenía la condición de directora del centro educativo “César Vallejo”, lo cual no era cierto.

SÉPTIMO: Requerir a la señora Isabel Del Rocío Araujo Gordillo el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta 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 del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019²⁷, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

OCTAVO: Ordenar a la señora Isabel Del Rocío Araujo Gordillo en calidad de medida correctiva que cumpla que, en un plazo de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con asumir los gastos incurridos para la recuperación física del menor hijo de la denunciante.

Finalmente, se informa a la señora Isabel Del Rocío Araujo Gordillo que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa a la señora Carmen Rosa Chombile Condori que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

NOVENO: En vía de integración, corresponde condenar a la señora Isabel Del Rocío Araujo Gordillo, al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora la señora Carmen Rosa Chombile Condori, por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO: Confirmar la Resolución 3125-2018/CC2 en el extremo que condenó a la señora Rocío Araujo Gordillo al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora Carmen Rosa Chombile Condori, por infracción de los artículos 1.1° y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

²⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. y publicado el 25 de enero de 2019**

Artículo 205.- Ejecución forzosa

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



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 0817-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1455-2016/CC2

DÉCIMO PRIMERO: En vía de integración, corresponde disponer la inscripción de la señora Isabel Del Rocío Araujo Gordillo en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO SEGUNDO: Confirmar la Resolución 3125-2018/CC2 en el extremo que dispuso la inscripción de la señora Rocío Araujo Gordillo en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción de los artículos 1.1° y 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente