

RESOLUCIÓN FINAL Nº 006-2016/CC3

EXPEDIENTE : 58-2015/CC3
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 3
(Comisión)
ADMINISTRADO : ANA LEONOR MONGE LEANDRO¹ (Señora Monge)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
INTERESES ECONÓMICOS
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA
SANCION : 1.5 UIT (Art. 5 del DLeg. 807)
1.5 UIT (literal c) del numeral 1.1. del artículo 1 del
Código de Protección y Defensa del Consumidor)
Amonestaciones (Art. 19 y 75 del Código de
Protección y Defensa del Consumidor)

Lima, 8 de enero del 2016

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización desarrolladas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, mediante Memorándum 4464-2012/CPC, se encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, GSF) realizar acciones de supervisión a diversos centros educativos, entre los que se encontraba el CEP Alma América propiedad de la señora Monge con la finalidad de verificar si las condiciones del servicio educativo, ofrecidas por el centro educativo, se encontraban de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código).
2. En virtud de ello, la GSF emitió el Informe 713-2014/GSF², en el que se concluyó lo siguiente:

Í III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

67. *Existen indicios que establecen que el CENTRO EDUCATIVO a la fecha no ha cumplido con remitir las opciones de libros presentados a los padres de familia por grado escolar y la copia de los documentos que acrediten la selección de textos por parte de los padres de familia. En ese sentido, corresponde recomendar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 5° del DL 807.*

¹ Cabe señalar que la administrada está registrada en la base de datos de SUNAT con RUC 10092618230 y domicilio fiscal en el Jirón Cieneguilla 247, Urb. Cesar Vallejo, Villa María del Triunfo, Lima. Propietaria del C.E.P. Alma América según Resolución Directoral USE-01 N° 1053 obrante en el folio 26 del Expediente 58-2015/CC3.

² Precisar que cualquier indicación a Centro Educativo en el informe de supervisión hace referencia a la señora ANA LEONOR MONGE LEANDRO

68. *Existen indicios que el CENTRO EDUCATIVO ha incumplido con lo establecido en el artículo 19º del Código, dado que condicionaría la toma de exámenes al pago de las pensiones y/o compromiso del Padre de Familia. En ese sentido, corresponde recomendar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en este extremo.*
71. *Existen indicios que el CENTRO EDUCATIVO ha incumplido con lo establecido en el literal c) del numeral 1.1, artículo 1º del Código, afectando el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos; toda vez que exigen conceptos distintos a los permitidos por ley, tales como cobros por %material educativo+ y por %aniversario de la Institución Educativa+, éstas acciones constituirían infracción conforme lo establece el artículo 108º del Código. En ese sentido, corresponde recomendar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en este extremo.*
73. *Existen indicios que determinan que el CENTRO EDUCATIVO habría incumplido con lo establecido en el artículo 75º del Código, en lo referido a comunicar a los padres de familia las condiciones económicas del servicio educativo correspondientes al año lectivo escolar 2014 antes de culminado el año lectivo escolar 2013. En ese sentido, corresponde recomendar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en este extremo. (õ)+*
3. Mediante Resolución 102-2015-INDECOPI/COD del 7 de junio de 2015³ se creó la Comisión de Protección al Consumidor 3, la misma que es competente de forma exclusiva para investigar, iniciar y resolver, procedimientos administrativos sancionadores por propia iniciativa en materia de protección al consumidor.
4. En el artículo 27⁴ de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo Nº 1033 (en adelante, DL 1033), se establece que la Comisión de Protección al Consumidor tiene como función velar por el cumplimiento del Código, y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios, y de la discriminación en el consumo.

³ **RESOLUCIÓN 102-2015-INDECOPI-COD, Crean Comisión de Protección al Consumidor adicional, adscrita a la sede central del INDECOPI, bajo la denominación Comisión de Protección al Consumidor 3**
Artículo 1.- Crear una Comisión de Protección al Consumidor adicional, adscrita a la sede central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, bajo la denominación Comisión de Protección al Consumidor Nº 3, la misma que será competente de forma exclusiva para investigar, iniciar y resolver, procedimientos administrativos sancionadores por propia iniciativa en materia de protección al consumidor. (õ)

Artículo 3.- Disponer que las investigaciones iniciadas por iniciativa de la autoridad que aún no hayan dado inicio a un procedimiento administrativo sancionador, sean transferidas a la Comisión de Protección al Consumidor Nº 3, en un plazo no mayor de 5 días calendarios contados a partir del día siguiente hábil siguiente de la publicación de la presente Resolución. (õ)

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO Nº 1033 - DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL É INDECOPI**

Artículo 27º.- De la Comisión de Protección al Consumidor.-

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

5. Asimismo, de conformidad con lo establecido en el inciso d) del artículo 44⁵ del referido Decreto Legislativo 1033, es función de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia, entre otros, imputar cargos e impulsar la tramitación de los procedimientos.
6. Mediante Resolución 1 del 13 de octubre de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador contra la Señora Monge, en los siguientes términos:

PRIMERO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la señora ANA LEONOR MONGE LEANDRO, por la presunta infracción establecida en el artículo 5 del Decreto Legislativo 807, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3, en lo referido al tipo infractor de negativa injustificada de remitir información, dado que no remitió la información solicitada mediante Carta 1909-2013/INDECOPI-GSF.*

SEGUNDO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la señora ANA LEONOR MONGE LEANDRO, por la presunta infracción establecida en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3, dado que condicionaría la toma de exámenes al pago de las pensiones y/o compromiso del Padre de Familia.*

TERCERO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la señora ANA LEONOR MONGE LEANDRO, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 108 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3, toda vez que exigen conceptos distintos a los permitidos por ley, tales como cobros por ~~material educativo~~ y por ~~aniversario de la Institución Educativa~~, de conformidad con lo establecido en el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código.*

CUARTO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la señora ANA LEONOR MONGE LEANDRO, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 75 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3, dado que no informó a los padres de familia las condiciones económicas del servicio educativo correspondientes al año lectivo escolar 2014 antes de culminado el año lectivo escolar 2013. (õ)+*

7. El 05 de noviembre de 2015, la señora Monge presentó sus descargos señalando que:

⁵ **DECRETO LEGISLATIVO Nº 1033 - DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI**

Artículo 44°.- Funciones de las Secretarías Técnicas.- (õ)

44.1 Son funciones de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia:

d) Por delegación de su Comisión, admitir a trámite los procedimientos, imputar cargos, impulsar la tramitación de los procedimientos, declarar rebelde a una parte del procedimiento, conceder recursos administrativos y declarar firme o consentida la resolución final que expida la Comisión, salvo régimen establecido en ley especial; (õ)

- (i) Presenta como medio probatorio el comunicado de convocatoria respecto a la selección de textos y el acta de acuerdo suscrita por los padres de los comités de aula y los docentes.
- (ii) No condiciona la toma de los exámenes al pago de las pensiones educativas, dado que de acuerdo a Ley está prohibido.
- (iii) No exige pagos por conceptos de material educativo y aniversario, sino que por un error materia se consignó que supuestamente se estaría cobrando dichas cantidades.
- (iv) En el mes de enero, antes de la ratificación de la matrícula 2013, se informó oportunamente cuales eran las condiciones económicas, prueba de ello son las declaraciones de los padres que se adjunta.

II. ANÁLISIS

A. Respecto de la falta de entrega de información

- 8. En el artículo 1⁶ del Decreto Legislativo 807 (en adelante, DL 807) se establece que las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Asimismo, en el dispositivo señalado se establece que las referidas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin, pudiendo ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.
- 9. Ahora bien, en el artículo 2⁷ de la referida norma, se establece que entre las facultades que pueden ser ejercidas por las Secretarías Técnicas se encuentra exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de

⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 1.- Las Comisiones y Oficinas del Indecopi gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

⁷ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 2.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.
- b) Citar e interrogar, a través de los funcionarios que se designe para el efecto, a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros, utilizando los medios técnicos que considere necesarios para generar un registro completo y fidedigno de sus declaraciones, pudiendo para ello utilizar grabaciones magnetofónicas o grabaciones en video.
- c) Realizar inspecciones, con o sin previa notificación, en los locales de las personas naturales o jurídicas y examinar los libros, registros, documentación y bienes, pudiendo comprobar el desarrollo de procesos productivos y tomar la declaración de las personas que en ellos se encuentren. En el acto de la inspección podrá tomarse copia de los archivos físicos o magnéticos, así como de cualquier documento que se estime pertinente o tomar las fotografías o filmaciones que se estimen necesarias. Para ingresar podrá solicitarse el apoyo de la fuerza pública. De ser necesario el descerraje en el caso de locales que estuvieran cerrados será necesario contar con autorización judicial, la que deberá ser resuelta en un plazo máximo de 24 horas.

pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.

10. Por otro lado, en el precedente de observancia obligatoria establecido mediante Resolución 0328-2005/TDC-INDECOPI⁸, se señalaron los siguientes requisitos:

1. *Al requerir información en un procedimiento en materia de libre competencia, ejerciendo la facultad contemplada en el literal a) del artículo 2 del Decreto Legislativo N° 807, la Secretaría Técnica de la Comisión debe indicar la base normativa que le otorga la facultad de requerir información, el plazo en el que deberá facilitarse la información y las sanciones por la presentación de información falsa o por el incumplimiento injustificado del requerimiento.*
2. *La falta de presentación de la información solicitada por la Secretaría Técnica de la Comisión, sin un cuestionamiento expreso por parte de un requerido acerca del carácter razonable del requerimiento de información, constituye un incumplimiento injustificado de éste. El hecho que un requerido responda el requerimiento indicando que no ha cometido una infracción al Decreto Legislativo N° 701, no constituye un cuestionamiento expreso acerca del carácter razonable del requerimiento de información y, por tanto, equivale a un incumplimiento injustificado de éste.*
3. *Ante un cuestionamiento por parte de un requerido acerca del carácter razonable del requerimiento de información formulado por la Secretaría Técnica de la Comisión, ésta se encuentra obligada a exponer de manera expresa las razones que justifican el requerimiento de información. Asimismo, deberá reiterar la base normativa que le otorga la facultad de requerir información, el plazo en el que deberá facilitarse la información y las sanciones por la presentación de información falsa o por el incumplimiento injustificado del requerimiento.*
4. *La falta de presentación de la información solicitada por la Secretaría Técnica de la Comisión, luego de haber sido expuestas de manera expresa las razones que justifican el requerimiento de información, constituye un incumplimiento injustificado de éste, salvo que, del tenor de las referidas razones, se evidencie una vulneración del principio de razonabilidad por parte de la autoridad. Este último hecho es un argumento válido de defensa en el marco del procedimiento sancionador que se iniciaría luego de la persistencia del requerido en su negativa a entregar la información requerida debido a la falta de razonabilidad del requerimiento.*
5. *El requerimiento de información efectuado por la Secretaría Técnica de la Comisión, que responde al cuestionamiento por parte de un requerido acerca de su carácter razonable, exponiendo de manera expresa las razones que lo justifican no es impugnabile, debido a que no constituye un acto definitivo que ponga fin a la instancia y tampoco es un acto de trámite que determine la imposibilidad de continuar el procedimiento o que*

⁸ Resolución 0328-2005/TDC-INDECOPI. Procedimiento de Oficio seguido por la Comisión de Libre Competencia del INDECOPI contra CLOROX PERÚ S.A.

produzca indefensión. Esto último debido a que el ordenamiento cautela toda aquella información recibida por un órgano funcional del Indecopi que constituya un secreto industrial o comercial, ordenando que sea declarada y tratada como reservada por el órgano funcional que corresponda. La negativa a presentar la información solicitada por la Secretaría Técnica de la Comisión, alegando el carácter confidencial o reservado de dicha información, constituye un incumplimiento injustificado del requerimiento de información, en los términos del artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807.

- 6. En caso que, pese a haber sido solicitada la reserva, la información entregada por el requerido no fuera declarada reservada, dicho sujeto puede interponer el recurso de apelación correspondiente para que el superior jerárquico revise la decisión y, de este modo, evitar la inclusión de la información entregada en el expediente público. Al momento de conceder el recurso de apelación, la autoridad de competencia deberá suspender de oficio la ejecución del acto que denegó la reserva de la información, a fin de evitar el perjuicio irreparable que supondría incorporar al expediente público los secretos comerciales o industriales cuya reserva se discute, hasta el pronunciamiento del superior jerárquico.*
 - 7. El incumplimiento injustificado del requerimiento de información deberá ser evaluado en el marco de un procedimiento sancionador, conforme a las disposiciones del Capítulo II del Título IV de la Ley del Procedimiento Administrativo General, a fin de determinar si la conducta de la empresa se ajusta al tipo establecido en el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 807. Dicho procedimiento sancionador únicamente podrá ser iniciado válidamente frente a una negativa por parte de una empresa a entregar la información requerida sin un cuestionamiento expreso por parte de la empresa de las razones del requerimiento o luego de absuelto válidamente el referido cuestionamiento por la autoridad.*
11. De acuerdo a lo señalado precedentemente, las Comisiones a través de los funcionarios que éstas designen pueden solicitar información de las empresas supervisadas. Para estos efectos, los requerimientos de información deberán efectuarse indicando la base normativa que le otorga la facultad de requerir información al funcionario que corresponda, el plazo en el que deberá facilitarse la información y las sanciones por la presentación de información falsa o por el incumplimiento injustificado del requerimiento.
 12. En el caso específico, la Comisión delegó a la GSF, mediante el Memorándum 4464-2012/CPC-INDECOPI, realizar acciones de supervisión en diversos centros educativos, entre los que se encontraba el CEP Alma América propiedad de la Señora Monge.
 13. En el marco de dicho encargo, la GSF solicitó a la Señora Monge mediante carta 1909-2013/INDECOPI-GSF, que en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la notificación, cumpla con remitir determinada información.
 14. Teniendo en cuenta lo señalado por el precedente de observancia obligatoria establecido en la Resolución 0328-2005/TDC-INDECOPI, en la referida carta se indicó lo siguiente:

Nos es grato dirigirnos a ustedes a fin de saludarlos cordialmente, y a la vez comunicarles que la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, ha encargado a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización mediante MEMORÁNDUM N° 4464-2012/CPC, de fecha 30 de octubre de 2012, realizar acciones de supervisión con el objeto de determinar la existencia de indicios de presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En este contexto, a fin de supervisar el cumplimiento de las disposiciones señaladas, le solicitamos se sirva remitir a esta Gerencia, la información contenida en el **Anexo 01** de la presente.

Asimismo, deberá remitir los siguientes documentos:

1. Resolución que autoriza al promotor a brindar el servicio educativo, así como la resolución de funcionamiento del centro educativo.
2. Reglamento interno del Centro Educativo.
3. De corresponder, comunicados emitidos por el centro educativo, en lo referente a las condiciones económicas para la prestación del servicio educativo del año 2014.
4. Documento mediante el cual se convoca o consulta a los padres de familia de la Institución Educativa a participar en la selección de los textos escolares para el año escolar 2014.
5. Opciones de libros presentados a los padres de familia por grado escolar, especificando el nombre del libro y la editorial (formato Excel).
6. Copia de los documentos que acrediten la selección de textos por parte de los padres de familia.
7. Copia de los registros realizados en el Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes.

La información y documentación solicitada deberá ser remitida en un plazo de cinco (05) días hábiles contados desde la recepción de la presente.

Finalmente, le recordamos que, de conformidad con lo establecido en el Artículo 2° del Decreto Legislativo N° 807, el INDECOPI goza de las facultades establecidas en el referido dispositivo legal para el desarrollo de sus investigaciones preliminares. Asimismo, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 5° de dicha norma, el incumplimiento de la obligación de entrega de la información requerida podría constituir infracción administrativa susceptible de ser sancionada. (õ)+

15. De acuerdo a lo señalado, el requerimiento efectuado por la GSF contenía - además de indicar la información que se solicita: (i) la base normativa que le otorga la facultad de requerir información a dicha Gerencia, esto es el artículo 2 del Decreto Legislativo 807, (ii) el plazo en el que debería haberse facilitado la información requerida; y (iii) las sanciones por la presentación de información falsa o por el incumplimiento injustificado del requerimiento, esto es lo señalado en el artículo 5 del Decreto Legislativo 807.

16. Mediante escrito S/N del 10 de enero del 2014, la Señora Monge dio respuesta en parte al requerimiento de información de la GSF.
17. En efecto, de acuerdo a lo que obra en el expediente, la administrada no habría cumplido con remitir la información que a continuación se detalla:

%))

5. *Opciones de libros presentados a los padres de familia por grado escolar, especificando el nombre del libro y la editorial (formato Excel).*
 6. *Copia de los documentos que acrediten la selección de textos por parte de los padres de familia. (õ)+*
18. En su defensa, la Señora Monge señaló en sus descargos que adjunta como medio probatorio el comunicado de convocatoria respecto a la selección de textos y el acta de acuerdo suscrita por los padres de los comités de aula y los docentes⁹.
 19. Al respecto, debe indicarse que el hecho que el administrado haya corregido su conducta, no la exime de responsabilidad. Sin embargo, esto será considerado al momento de determinar las medidas correctivas a ser aplicadas, así como la respectiva sanción.
 20. A ello cabe agregar que en el presente caso el Indecopi solicitó a la señora Monge la información necesaria para formar convicción sobre si se habría actuado de acuerdo a derecho o se habría cometido una infracción. No obstante, la conducta de la Señora Monge dificultó el desarrollo de la supervisión, dado que no se pudo acceder a la información en forma oportuna dejando a la administración en una situación de incertidumbre respecto a los hechos investigados, generando una dilatación en la supervisión.
 21. En consecuencia, ha quedado acreditado el incumplimiento de la señora Monge del requerimiento de información realizado por la GSF.
 22. Por lo expuesto, para este Colegiado corresponde sancionar a la señora Monge por infracción a lo establecido en el artículo 5 del Decreto Legislativo 807.

B. Sobre el condicionamiento de la prestación del servicio al pago de la pensión

23. De conformidad con lo establecido en el artículo 18¹⁰ del Código se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que

⁹ Cabe señalar que dichos documentos se encuentra obrantes a folios 103 al 108 del Expediente N° 58-2015/CC3.

¹⁰ **LEY 29571 É CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer

efectivamente recibe, ello en función a lo que se le hubiera ofrecido al consumidor, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

24. Asimismo, en el artículo 19¹¹ del referido cuerpo normativo, se establece que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.
25. Sobre el particular, se debe señalar que la Ley de Centros Educativos Privados, en su artículo 16, establece que frente a la falta de pago de las pensiones de enseñanza, la entidad educativa puede retener los certificados correspondientes a los periodos no pagados siempre que haya informado a los padres de familia al momento de la matrícula que adoptaría dicha medida¹².
26. Adicionalmente, es menester precisar que en dicha norma se establece expresamente que el Centro Educativo propiedad de la señora Monge no podrá condicionar la evaluación de los alumnos al pago de las pensiones.
27. En esa misma línea, en el artículo 4 de la Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos Privados se establece la prohibición de que las instituciones educativas utilicen fórmulas intimidatorias que afecten el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo de los alumnos para procurar el cobro de las pensiones escolares¹³.

la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

¹¹ **LEY 29571 Ë CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

¹² **LEY 26549. LEY DE CENTROS EDUCATIVOS PARTICULARES**

Artículo 16.- Los Centros y Programas Educativos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios, ni la evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones. En este último caso, la institución educativa puede retener los certificados correspondientes a periodos no pagados siempre que se haya informado de esto a los usuarios al momento de la matrícula.

(õ)

¹³ **LEY 27665. LEY DE PROTECCIÓN DE LA ECONOMÍA FAMILIAR RESPECTO AL PAGO DE PENSIONES EN CENTROS Y PROGRAMAS EDUCATIVOS PRIVADOS**

Artículo 4.- Prohibición de fórmulas intimidatorias.-

Para el cobro de las pensiones, los Centros y Programas Educativos Privados de todos los niveles así como los de Educación Superior no universitaria están impedidos del uso de fórmulas intimidatorias que afecten el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y de la personalidad de los alumnos.

28. Ahora bien, en el presente caso se imputó a la señora Monge que habría condicionado la toma de exámenes al pago de las pensiones y/o compromiso del Padre de Familia.
29. La señora Monge argumentó en su defensa que no condicionó la toma de los exámenes al pago de las pensiones educativas, dado que de acuerdo a Ley está prohibido.
30. Sin embargo, de la documentación obrante en el expediente se observa lo siguiente (folio 27):

INFORMACION SOBRE EVALUACIONES	
Existe algun requisito para efectos que los alumnos den sus exámenes finales	<input checked="" type="checkbox"/> SI () NO ESTEN AL DÍA PAGO PENSIONES Y/O COMPROMISO DEL PPEP.
Indicar cuando inician los exámenes finales y adjuntar rol de exámenes:	ADJUNTO: VER CALENDARIZACIÓN Y ROL DE EXÁMENES

31. Tal como se evidencia, la administrada declaró que condicionó el servicio educativo, al establecer el pago de pensiones y/o compromisos de los padres de familia como requisito para que los alumnos rindan los exámenes finales.
32. Cabe señalar que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 4¹⁴ del Decreto Legislativo 807, toda manifestación o declaración presentada por los administrados al Indecopi dentro de un procedimiento administrativo tiene carácter de declaración jurada.
33. En ese sentido, ha quedado acreditado que la administrada condicionó la prestación del servicio educativo al pago de las pensiones, por lo que queda desvirtuado lo alegado por la Señora Monge en su defensa.
34. Sin perjuicio de lo señalado, es importante indicar a la señora Monge que conforme a las normas citadas, los Colegios no pueden establecer otras medidas adicionales a las prescritas, frente al incumplimiento de pago de las pensiones, dado que vulnera el derecho a la educación.
35. A ello se suma lo señalado por el Tribunal Constitucional en sus diversos pronunciamientos:

¹⁴ Artículo 4.- Toda la información que se presente o proporcione a los funcionarios de una Comisión, de una Oficina o de una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi dentro de un procedimiento administrativo tendrá el carácter de declaración jurada.

Las transcripciones de las grabaciones o filmaciones de las declaraciones realizadas ante los funcionarios una Comisión o una Oficina del Indecopi requieren ser certificadas por el funcionario autorizado de éstas, constituyendo instrumentos públicos. Los interesados, sin embargo, podrán solicitar el cotejo de la transcripción con la versión grabada o filmada, a fin de comprobar su exactitud. La exactitud de las copias de los documentos y registros tomadas por una Comisión u Oficina serán certificadas por el funcionario autorizado de ésta.

Las respuestas a los cuestionarios o interrogatorios deberán ser categóricas y claras. Si la persona citada por la Comisión u Oficina respectiva se niega a declarar, la Comisión u Oficina apreciará ese hecho al momento resolver, sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 5 de la presente norma.

La educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país¹⁵. Asimismo, se le otorga a la educación un carácter binario, pues se le califica como un derecho fundamental y un servicio público¹⁶.

Se constituye en aquel valor especial y superior según el cual los derechos fundamentales del niño, niña y adolescente, y en última instancia su dignidad, tienen fuerza normativa superior no sólo en el momento de la producción de normas, sino también en el momento de la interpretación de ellas, constituyéndose por tanto en un principio de ineludible materialización para el Estado, la sociedad en su conjunto y la propia familia, incluidos claro está el padre, la madre o quien sea el responsable de velar por sus derechos fundamentales¹⁷.

36. En ese sentido, los Colegios tienen responsabilidad no solo frente a los padres de familia, quienes le han confiado la formación de sus hijos, sino también frente a la sociedad.
37. En consecuencia, se ha verificado que el Centro Educativo propiedad de la señora Monge condicionó los exámenes al pago de las pensiones, lo que es considerado una medida ilegal. Por lo tanto, corresponde sancionar a la administrada por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.

C. Respecto a los presuntos cobros adicionales

38. En el artículo 16¹⁸ de la Ley 26549, de los Centros Educativos Privados se establece que los centros y programas educativos no podrán obligar a los usuarios al pago de sumas o recargos por conceptos diferentes de los establecimientos en esta Ley.
39. Ahora bien, en el presente caso se imputó al Centro Educativo propiedad de la señora Monge que habría exigido el cobro de conceptos distintos a los permitidos por Ley, tales como ~~material educativo~~ y ~~aniversario de la institución educativa~~.

¹⁵ Expediente 04232-2004-AA/TC del 3 de marzo de 2005 tramitado ante el Tribunal Constitucional.

¹⁶ Ello, dado que explicita una de las funciones-fines del Estado, de ejecución por el propio Estado o por terceros bajo fiscalización estatal, constituyendo un bien que se vincula directamente con el fortalecimiento del sistema democrático y con el desarrollo económico y social del país. STC 4232-2004-AA/TC.

¹⁷ En la sentencia del Expediente Nº 02132-2008-PA/TC, fundamento 10.

¹⁸ **LEY 26549. LEY DE CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS.**

Artículo 16.- Los Centros y Programas Educativos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios, ni la evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones. En este último caso, la institución, educativa puede retener los certificados correspondientes a períodos no pagados siempre que se haya informado de esto a los usuarios al momento de la matrícula.

Los usuarios no podrán ser obligados al pago de sumas o recargos por conceptos diferentes de los establecidos en esta Ley. Tampoco podrán ser obligados a efectuar el pago de una o más pensiones mensuales adelantadas, salvo en el caso en que dichos pagos sustituyan a las cuotas de ingreso. Se prohíbe condicionar la inscripción y/o matrícula al pago de las, contribuciones denominadas voluntarias.

Tampoco podrán ser obligados a presentar el total de útiles escolares al inicio del año escolar; ni a adquirir uniformes y/o materiales o útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad por los centros educativos.

Sólo por resolución de la autoridad competente del Ministerio de Educación se autorizan cuotas extraordinarias, previa verificación de los motivos que dieron lugar a éstas.

40. La señora Monge, manifestó en sus descargos que no exige pagos por conceptos de material educativo y aniversario, sino que por un error material se consignó que se estaría cobrando dichos conceptos.
41. Al respecto, cabe señalar que se desprende de la información (folio 28) remitida por la señora Monge lo siguiente:

Institución Educativa ALMA AMERICA RD. N° 1057-97 UGEL 01 SJM

DECLARACION ECONOMICA PRESTACION DE SERVICIO EDUCATIVO 2014

Seño Padre de Familia:.....
DNI N°..... TEF.

1. **COSTO EDUCATIVO**:-- LA DIRECCION DE LA INSTITUCION EDUCATIVA ALMA AMERICA HACE DE CONOCIMIENTO A LOS SEÑORES PADRES DE FAMILIA NUEVOS Y ANTIGUOS LA PRESTACION DEL SERVICIO EDUCATIVO DE ACUERDO A LAS DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES LO SIGUIENTE PARA EL PRESENTE AÑO ACADEMICO SE HA ESTABLECIDO EL PAGO DE LOS SIGUIENTES CONCEPTOS. .

A) MATRICULA O RATIFICACION		
NIVEL INICIAL	S/.	145.00
NIVEL PRIMARIA MENORES	S/.	155.00
B) PENSIONES DE ENSEÑANZA DE MARZO A DICIEMBRE		
NIVEL INICIAL	S/.	145.00
NIVEL PRIMARIA MENORES	S/.	155.00
C) MATERIALES EDUCATIVO CUOTA MENSUAL		
17.00 X 10 MESES	S/.	170.00
4. ANIVERSARIO DE LA IEP.		

LA PROMOTORA Y LA DIRECCION DE LA IEP ALMA AMERICA ORGANIZA EN EL MES DE SEPTIEMBRE SE CELEBRA EL ANIVERSARIO DE INSTITUCION EDUCATIVA, POR CONSIGUIENTE SE LLEVA A CABO UNA ACTIVIDAD ECONOMICA (PROFUNDOS FINANCIAMIENTO DEL EVENTO) A UN COSTO DE 10.00 POR CADA TARJETA.

42. Del documento denominado "Declaración Económica Prestación de Servicio Educativo 2014", se desprende que el Centro Educativo, propiedad de la señora Monge requirió el cobro una cuota por material educativo ascendente a S/. 17.00 (diecisiete con 00/100 Nuevos Soles) mensuales y un cobro de S/. 10.00 (diez con 00/100 Nuevos Soles) por aniversario de la institución educativa, como financiamiento del evento.
43. Dicha información fue difundida a los padres de familia durante el proceso de matrícula, por lo que, el argumento referido a un supuesto error material no sería válido, dado que el señora Monge no ha presentado ningún medio probatorio que permita acreditar su argumento.
44. Por el contrario, remitió con sus descargos el mismo comunicado "Declaración Económica Prestación de Servicio Educativo 2014", sin acreditar en modo alguno la comunicación a los padres sobre que los requerimientos de cuotas extraordinarias se tratarían de un error material, por ende, su argumento queda desvirtuado.
45. En consecuencia, de la revisión de la documentación obrante en el expediente ha quedado acreditado que el Centro Educativo propiedad de la señora Monge requirió cobros adicionales a los padres de familia por conceptos de "material educativo+y aniversario de la institución educativa".

46. Por lo expuesto, se ha verificado la comisión de una infracción administrativa a lo establecido en el artículo 108 del Código, en tanto vulneró los derechos establecidos en la literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del mismo cuerpo legal.

D. Respecto a la obligación de informar el monto, número y oportunidad de pago de las pensiones educativas

47. En el artículo 75 del Código, se establece que es obligación de los centros educativos brindar al consumidor, antes de finalizar cada período educativo y durante el proceso de matrícula, información sobre el monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como la posibilidad de que se incremente el monto¹⁹.

48. Dicha disposición fue emitida en concordancia con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos²⁰, que establece la obligación de brindar información sobre al monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos.

49. Ahora bien, en el presente caso se imputó a la Señora Monge que no habría comunicado por escrito las condiciones económicas para el año escolar del 2014, antes de finalizar el periodo educativo 2013.

50. En su defensa, la señora Monge señaló que en el mes de enero de 2014 se informó, oportunamente antes de la ratificación de la matrícula 2013, las condiciones económicas, prueba de ello son las declaraciones que los padres firmaron²¹.

51. Al respecto, cabe señalar que de la revisión a dichas declaraciones se observa lo siguiente:

¹⁹ **LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 75.- Deber de informar de los centros y programas educativos.

Los centros y programas educativos antes de finalizar cada período educativo y durante el proceso de matrícula están obligados a brindar en forma veraz, suficiente, apropiada y por escrito al consumidor información sobre el monto, número y oportunidad de pago de las cuotas o pensiones del siguiente período educativo, así como la posibilidad de que se incremente el monto de las mismas.

²⁰ **LEY 26549. LEY DE CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS**

Artículo 14.- Los centros educativos están obligados a brindar en forma veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible a los interesados, antes de cada matrícula, la siguiente información:

- a) Documentación del registro que autoriza su funcionamiento;
- b) El monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos. Las pensiones serán una por cada mes de estudios del respectivo año lectivo, pudiendo establecerse por concepto de matrícula un monto que no podrá exceder al importe de una pensión mensual de estudios.
- c) El monto y oportunidad de pago de cuotas de ingreso;
- d) Requisitos para el ingreso de nuevos alumnos;
- e) El plan curricular de cada año de estudios, duración, contenido, metodología y sistema pedagógico;
- g) Los sistemas de evaluación y control de los estudiantes;
- h) El número de alumnos por aula;
- i) El horario de clases;
- j) Los servicios de apoyo al estudiante que pudiesen existir;
- k) El Reglamento Interno; y,
- l) Cualquier otra información que resultare pertinente y que pudiera interesar a los alumnos.

Asimismo, en caso de discrepancia entre las características del servicio ofrecido y el efectivamente prestado, se aplicarán las sanciones previstas en el artículo 18 de la presente Ley.

²¹ Cabe señalar que dichos documentos se encuentra a folios 109 al 121 del Expediente Nº 58-2015/CC3.

Institución Educativa ALMA AMERICA RD. Nº 1057-97 UGEL 01 SJM

DECLARACION ECONOMICA PRESTACION DE SERVICIO EDUCATIVO 2014

Señor Padre de Familia:
DNI Nº: TEF.

1. **COSTO EDUCATIVO**:.- LA DIRECCION DE LA INSTITUCION EDUCATIVA ALMA AMERICA HACE DE CONOCIMIENTO A LOS SEÑORES PADRES DE FAMILIA NUEVOS Y ANTIGUOS LA PRESTACION DEL SERVICIO EDUCATIVO DE ACUERDO A LAS DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES LO SIGUIENTE PARA EL PRESENTE AÑO ACADEMICO SE HA ESTABLECIDO EL PAGO DE LOS SIGUIENTES CONCEPTOS. .

A) MATRICULA O RATIFICACION	s/.	145.00
NIVEL INICIAL	s/.	155.00
NIVEL PRIMARIA MENORES		
B) PENSIONES DE ENSEÑANZA DE MARZO A DICIEMBRE		
NIVEL INICIAL	s/.	145.00
NIVEL PRIMARIA MENORES	s/.	155.00

2. CRONOGRAMA DE PAGOS:

LAS CUOTAS POR PENSIONES DE ENSEÑANZA DE LOS MESES DE MARZO HASTA JUNIO Y DE AGOSTO A NOVIEMBRE SE CANCELAN HASTA EL 30 DE CADA MES
LAS CUOTAS POR PENSIONES DE JULIO Y DICIEMBRE SE ABONA HASTA 21 DE JULIO 2014 Y LAS CUOTAS PENSION DE DICIEMBRE HASTA EL DIA 19 DEL MES RESPECTIVAMENTE.


Directora


DIRECCION

Villa María del Tránsito, 06 DE ENERO DEL 2014

Padre de Familia

52. Si bien se desprende del documento denominado %Declaración Económica Prestación de Servicio Educativo 2014+ que el Centro Educativo propiedad de la señora Monge informó el 06 de enero de 2014, las condiciones económicas durante el proceso de matrícula 2014, no se evidencia que lo haya hecho durante el año lectivo 2013.
53. En consecuencia, ha quedado acreditado que la señora Monge no informó el número y la oportunidad de pago de las pensiones de enseñanza correspondiente al periodo educativo 2014 antes de finalizar el año escolar 2013, por lo cual, corresponde sancionarla por infracción a lo establecido en el artículo 75 del Código.

E. Graduación de la sanción

54. Corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley 27444 (en adelante, LPAG).
55. El Principio de Razonabilidad²² establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.

²²

LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (6)

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 deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que el orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

56. Los criterios previstos en los artículos 110 y 112 del Código disponen que el órgano resolutorio debe atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado, la probabilidad de detección, el daño, los efectos que puedan ocasionarse, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación y los atenuantes o agravantes en cada caso²³.

-
- a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción;
 - b. El perjuicio económico causado;
 - c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
 - d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;
 - e. El beneficio ilegalmente obtenido; y,

La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

23

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

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.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa ha dicho programa.

57. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.
58. En la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo 006-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, se establece que los factores necesarios para la determinación de la multa a imponer por los órganos resolutivos del Indecopi son: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño) dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
59. Teniendo en cuenta los criterios señalados, la Comisión ha graduado la sanción para las siguientes infracciones:

E.1 Respecto a la falta de entrega de información

60. En el siguiente supuesto, a efectos de graduar la sanción a imponer por la infracción detectada, la LPAG considera la predictibilidad como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa.
61. En virtud a dicho principio, este Colegiado tomará como referencia las actuaciones previas del Indecopi de la graduación de este tipo de infracciones.
62. En ese sentido, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 mediante Resolución Final 752-2014/CC2 del 11 de marzo de 2014, resolvió sancionar este tipo de infracciones con una multa de tres (3) UIT²⁴. En consecuencia, en aplicación del principio antes referido, hacemos nuestros los fundamentos expuestos en la resolución citada.
63. Por las consideraciones expuestas, la Comisión considera que corresponde sancionar a la Señora Monge titular del con una multa de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).

-
- b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

²⁴ Los criterios empleados por la Comisión de Protección al consumidor N°2 para la graduación de la sanción en su Resolución Final 752-2014/CC2 del 11 de marzo de 2014 fueron:

- a) **El beneficio ilícito esperado u obtenido:** no ha podido acreditarse que FPV haya obtenido algún beneficio ilícito de su conducta.
- b) **La probabilidad de detección de la infracción:** Debido a que el incumplimiento responde a un pedido expreso de información por parte del Indecopi, la probabilidad se estima en 1.
- c) **El daño resultante de la infracción:** en el presente caso, debe considerarse que la conducta de FPV obstaculizó las labores de verificación y fiscalización del Indecopi, por tanto causó un daño real, en tanto no se obtuvo la información requerida oportunamente.

64. No obstante, debe indicarse que en el artículo 110 del Código, se considera que en el caso de microempresas, la multa no podrá superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor²⁵. Por lo cual, la multa a imponer a la Señora Monge debe ser 1.5 UIT.

E.2 Respecto al condicionamiento de la prestación del servicio al pago de la pensión

65. Beneficio ilícito esperado, el cual está configurado por los ingresos derivados de los pagos de las pensiones realizadas a tiempo por parte de los padres de familia, en tanto el Centro Educativo de propiedad de la señora Monge condiciona la prestación del servicio educativo con el pago puntual de las pensiones de enseñanza, por lo que se puede asumir que el centro educativo recurre al mencionado condicionamiento con la finalidad de obtener el pago de las pensiones en el plazo destinado para ello, disminuyendo la proporción de padres que incurren en retrasos en los pagos de las pensiones.
66. En tal sentido, el beneficio ilícito esperado se puede calcular teniendo como base los ingresos estimados derivados de tal condicionamiento; para ello se considerará la proporción promedio de padres de familia que incurren en mora en un periodo determinado de tiempo y la ganancia que se obtiene sobre el monto de pensión pagada por estos, representado por la tasa interna de retorno (TIR)²⁶. Se debe tener en cuenta que el beneficio ilícito esperado proviene de los meses en que se haría efectivo tal condicionamiento. Resultando un beneficio ilícito de S/. 253.32²⁷.
67. Probabilidad de detección, la conducta infractora tiene una posibilidad de detección alta por la cantidad de consumidores afectados; en consecuencia la probabilidad de detección asciende a 1.

²⁵ Por lo señalado en el artículo 110 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se considera como el importe de multa para la presente infracción, el monto máximo permitido, es decir, el diez por ciento (10%) del ingreso bruto percibido por el administrado el cual asciende al año 2013, S/. 59,670.00, por ello la multa asciende a S/. 5,967.00. Fuente: Expediente 58-2015/CC3.

²⁶ La TIR representa la rentabilidad media del dinero utilizado en el proyecto durante toda su vida. (Alvarado Oyarce Otoniel; UNMSM, 2005).

²⁷ Al respecto, debe considerarse para el cálculo de la ganancia ilícita los siguientes factores:

- Ingresos estimados mensuales en base a la información de la cantidad de alumnos y el monto de pensión. número de alumnos Inicial=29 , monto de pensión Inicial= S/.145.00, número de alumnos Primaria=53, monto de pensión Primaria= S/. 155.00. Fuente:Expediente:58-2015/CC3 y Escala <http://escale.minedu.gob.pe>.
- Índice de morosidad. Calculado en base al porcentaje de alumnos que caen en morosidad, según el estudio "Situación de los colegios privados de Lima+ (Grupo Educación al Futuro, 2008) y considerando periodos de atraso según la variación porcentual en el índice de morosidad del sistema financiero (banca múltiple, empresas financieras, cajas municipales, cajas rurales y edpymes). Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones del Perú - SBS.
- Tasa interna de retorno. Fuente: Alvarado, Otoniel. Gestión de Proyectos Educativos: Lineamientos metodológicos. Lima, UNMSM, Fondo Editorial, 2005. Tasa interna de retorno anual: 12%. Tasa interna de retorno diaria: 0.03%.
- Día en que se haría efectiva la suspensión del servicio educativo (en caso de incumplimiento con el pago de las pensiones). Considerándose a partir del mes de abril hasta noviembre. Fuente: Expediente: 58-2015/CC3

68. Considerando que la cuantía del beneficio ilícito resulta poco significativa, la Comisión considera Amonestar a la señora Monge, por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.

E.3 Respecto a los cobros adicionales

69. El Beneficio Ilícito esperado proviene de la expectativa de ganancia por parte del centro educativo al requerir el pago de los conceptos %Material Educativo+ y %Aniversario de la institución educativa+. Para estimar el beneficio ilícito se multiplicará los montos solicitados²⁸ y el número de alumnos afectados²⁹. A dicho resultado se sumarán los ingresos adicionales que obtuvo la señora Monge producto de conservar esta ganancia desde el momento del cobro hasta la fecha de cálculo de multa.
70. En consecuencia, la ganancia ilícita esperada asciende a S/. 14,760.00 y los ingresos adicionales obtenidos por la señora Monge como propietaria del CEP Alma América producto de conservar esta ganancia desde el cobro de la misma hasta la fecha de cálculo de multa asciende a S/. 2,322.09³⁰, por lo tanto el beneficio ilícito esperado asciende a S/. 17,082.09.
71. Probabilidad de detección. La conducta infractora verificada en el presente caso tiene una posibilidad de detección alta, pues el conocimiento por parte de los padres de familia de estos cobros se hacía por escrito, pudiendo la administración verificar fácilmente esta infracción, en consecuencia la probabilidad de detección asciende a 1.
72. Considerando lo antes señalado, la Comisión considera que corresponde sancionar a la señora Monge con una multa de 4.3 UIT, por infracción a lo establecido en el artículo 108 del Código.
73. No obstante, de acuerdo al artículo 110 del Código, en el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor³¹. Por lo cual, ahora la sanción a imponer deberá ser 1.5 UIT.

²⁸ Al respecto, los montos solicitados ascienden a:

- Material Educativo, S/. 17.00 mensuales en un periodo de 10 meses. Fuente: Expediente 58-2015/CC3.
- Aniversario de la institución educativa, S/. 10.00 por cada tarjeta. Fuente: Expediente 58-2015/CC3.

²⁹ Al respecto, el número de alumnos afectados ascienden a:

- Número de alumnos matriculados en el año escolar 2014, 82. Fuente: Expediente 58-2015/CC3.

³⁰ Al respecto, debe considerarse para el cálculo de los ingresos adicionales los siguientes factores:

- Tasa interna de retorno. Fuente: Alvarado, Otoniel. Gestión de Proyectos Educativos: Lineamientos metodológicos. Lima, UNMSM, Fondo Editorial, 2005. Tasa interna de retorno anual: 12%. Tasa interna de retorno mensual: 0.95%.
- Monto de la ganancia ilícita esperada.
- Meses desde la permanencia de la ganancia ilícita, hasta la fecha de cálculo de multa: desde la fecha de los cobros adicionales, para la cuota por %Material Educativo+ la fecha de cobro es mensual, y para la cuota por %Aniversario de la institución educativa+, la fecha estimada de cobro es setiembre de 2014. La fecha de cálculo de la multa (mes culminado), noviembre de 2015.

³¹ Por lo señalado en el artículo 110 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se considera como el importe de multa para la presente infracción, el monto máximo permitido, es decir, el diez por ciento (10%) del ingreso bruto percibido por el administrado el cual asciende al año 2013, S/. 59,670.00, por ello

E.4 Respecto a la información de las condiciones económicas

74. El beneficio ilícito esperado se encuentra relacionado con el costo evitado estimado, es decir el ahorro que obtiene el administrado y que lo hace incurrir en la conducta infractora; este costo se aproxima al valor que tiene para la imputada contar con asesoría legal adecuada, la cual le permitiría brindar la información que legalmente se le exige. Este valor está representado por el ingreso promedio mensual de un egresado universitario de la carrera de Derecho, el cual asciende a S/. 2,347.00³², siendo este último valor, el beneficio ilícito esperado.
75. Probabilidad de detección, la conducta infractora tiene una posibilidad de detección alta por la cantidad de consumidores afectados. En consecuencia la probabilidad de detección asciende a 1.
76. Conforme al criterio adoptado por esta Comisión, en los casos en los que luego de analizar todos los factores la multa es menor a una (1) UIT, se ha concluido que se impondrá una amonestación, salvo que el caso particular amerite una decisión diferente.
77. Considerando los argumentos planteados anteriormente, la Comisión considera Amonestar a la señora Monge, por infracción al artículo 75 del Código.

F. Sanción final

78. Por las consideraciones expuestas, corresponde sancionar a la señora Monge con una multa de 1.5 UIT por infracción al artículo 5 del DLEG 807 y 1.5 UIT por infracción al literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código, y amonestaciones por infracciones al artículo 19 y 75 del Código.

G. Registro de Infracción

79. Finalmente, este Colegiado dispone la inscripción de la señora Monge, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119³³ del Código.

la multa asciende a S/. 5,967.00. Fuente: Expediente 58-2015/CC3.

³² Encuesta Nacional a Egresados Universitarios y Universidades, 2014. Instituto Nacional de Estadística e Informática.

³³ **LEY 29751, 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.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a la señora ANA LEONOR MONGE LEANDRO propietaria del CEP Alma América con 1.5 UIT³⁴, en el extremo referido a lo establecido en el artículo 5 del Decreto Legislativo 807 en tanto no cumplió con remitir al Indecopi la totalidad de la información solicitada mediante carta 1909-2013/INDECOPI-GSF. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Amonestar a la señora ANA LEONOR MONGE LEANDRO propietaria del CEP Alma América, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que condicionó la toma de exámenes al pago de las pensiones y/o compromiso del Padre de Familia.

TERCERO: Sancionar a la señora ANA LEONOR MONGE LEANDRO propietaria del CEP Alma América con 1.5 UIT³⁵, por incumplimiento a lo establecido en el artículo 108 del Código, en tanto incumplió con el literal c) del numeral 1.1. del artículo 1 del Código, toda vez exigió el pago de conceptos distintos a los permitidos por Ley, tales como cobros por %material educativo+y por %aniversario de la Institución Educativa+.

CUARTO: Amonestar a la señora ANA LEONOR MONGE LEANDRO propietaria del CEP Alma América, por incumplimiento a lo establecido en el artículo 75 del Código, en lo referido a que no comunicó por escrito las condiciones económicas del servicio educativo correspondientes al año lectivo escolar 2014, antes de finalizado el año escolar 2013.

QUINTO: Informar a la señora ANA LEONOR MONGE LEANDRO propietaria del CEP Alma América, que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación³⁶. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de

³⁴ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

³⁵ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

³⁶ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

PRIMERA.- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807

Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida³⁷.

SEXTO: Disponer la inscripción de la señora ANA LEONOR MONGE LEANDRO propietaria del CEP Alma América, en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119³⁸ de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores Comisionados: Alberto Cairampoma Arroyo, Guiselle Romero Lora, Elsa Galarza Contreras y Lennin Quiso Córdova.

ALBERTO CAIRAMPOMA ARROYO
Presidente

³⁷ **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 212.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

³⁸ **LEY 29751, 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.

La información del registro es de acceso público y gratuito.