

RESOLUCIÓN FINAL N° 003-2016/CC3

EXPEDIENTE : 001-2015/CC3 SAN 5
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 3
(Comisión)
ADMINISTRADO : INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA DIEGO
THOMSON E.I.R.L.¹ (INSTITUCIÓN EDUCATIVA)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
INTERESES ECONÓMICOS
IDONEIDAD
ACTIVIDAD : ACTIV. ORGANIZACIONES RELIGIOSAS
SANCIÓN : 3 UIT (Art. 5 del DLeg. 807)
Amonestaciones (Art. 19 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 2, mediante Memorándum 168-2014/CC2-INDECOPI, 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 la Institución Educativa con la finalidad de verificar si las condiciones del servicio educativo, ofrecidas por el centro educativo, se encontraba 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 609-2015/GSF², respecto a la supervisión de la Institución Educativa, en el que se concluyó lo siguiente:

Í III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

85. *Existen indicios que determinan que el **CENTRO EDUCATIVO** habría incumplido con lo establecido en el artículo 19° del Código, toda vez que estaría tomando medidas de cobro de la pensión de enseñanza que resultan prohibidas por la normativa legal vigente, tales como suspender el servicio educativo; por lo que corresponde recomendar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en este extremo (õ).*

87. *Existen indicios que determinan que el **CENTRO EDUCATIVO** habría incumplido con lo establecido en el artículo 19° del Código, toda vez*

¹ El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20517455661 y con domicilio fiscal en Av. Separadora Mza. LL. Lote 8, Sol de Santa Anita, Santa Anita, Lima. Cabe señalar que el administrado es titular del establecimiento ubicado en Av. Colectora Mz. LL Lt. 8, Santa Anita, Lima, donde opera el Colegio %E.P. Diego Thomson+.

² Precisar que toda indicación en el informe de supervisión a CENTRO EDUCATIVO hace referencia a la INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DIEGO THOMSON E.I.R.L.

que la selección de textos escolares no se efectuaría de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11° del D.S. 015-2012-ED. Por lo que corresponde recomendar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en este extremo (ò).

*91. A pesar de haber efectuado correctamente el requerimiento de información, el **CENTRO EDUCATIVO** a la fecha no ha cumplido con remitir fotografías de la Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones, de conformidad al Anexo 1 del Reglamento de Libro de Reclamaciones. 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. (ò)+*

3. De acuerdo con lo dispuesto por la 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 27³ de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 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.
5. Asimismo, de conformidad con lo establecido en el inciso d) del artículo 44⁴ del referido DL 1033, es función de las Secretarías Técnicas del Área de

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 N° 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. (ò)

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 N° 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. (ò)

³ **DECRETO LEGISLATIVO 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 27.- 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.

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO 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.- (ò)

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; (ò)

Competencia, entre otros, imputar cargos e impulsar la tramitación de los procedimientos.

6. Mediante Resolución 1 del 28 de septiembre del 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador contra la Institución Educativa, en los siguientes términos:

PRIMERO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA DIEGO THOMSON E.I.R.L., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor Nº 3; en tanto habría incurrido en presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que habría tomado medidas de cobro de la pensión de enseñanza que resultan prohibidas por la normativa vigente, tales como suspender el servicio educativo.*

SEGUNDO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA DIEGO THOMSON E.I.R.L., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor Nº 3; en tanto habría incurrido en presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la selección de textos escolares no se ha efectuado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 del D.S. 015-2012-ED.*

TERCERO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA DIEGO THOMSON E.I.R.L., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor Nº 3; en tanto habría incurrido en presunta infracción a lo establecido en el artículo 5º del DL 807, toda vez que, a la fecha no ha cumplido con remitir fotografías de la Hoja de reclamaciones del Libro de Reclamaciones, de conformidad al Anexo 1 del Reglamento de Libro de Reclamaciones.+*

7. El 16 de octubre del 2015, la Institución Educativa presentó sus descargos manifestando que:

- (i) Respecto al presunto cobro de pensiones adelantadas, las mismas han sido cobradas al finalizar la prestación del servicio educativo,
- (ii) con relación al cobro de conceptos no permitidos, no realizaron ninguno de ellos en su institución,
- (iii) el documento denominado **Contrato de Prestación de Servicios Educativos+** es un formato en blanco que no cuenta con la firma de los padres de familia ni ha sido utilizado por su institución, siendo que fue remitido al Indecopi de manera errónea por la persona encargada de la recopilación de la documentación, por lo que no ha sido una exigencia de la Institución Educativa hacia los padres de familia,
- (iv) en ningún momento se indicó a los padres de familia la posibilidad de suspender el servicio educativo, toda vez que el referido documento no fue entregado a los padres de familia, sin embargo, agrega que de la revisión

de lo señalado en el documento la suspensión a la que se hace referencia es a la de los fraccionamientos de deuda y no del servicio educativo,

- (v) el proceso de selección de textos escolares se realizó poniendo a la vista de los padres de familia la terna de textos escolares, sin embargo por error solo se consignó los nombres de las editoriales y no de los textos escolares. Adjunta un Acta del 15 de octubre del 2015, con carácter de declaración jurada, elaborada por los representantes de los padres de familia en la que manifiestan que se tuvo a disposición los textos escolares durante el proceso de selección,
- (vi) Por desconocimiento de la persona que recopiló la información a enviar a la GSF, no se adjuntó las fotografías de las hojas internas del Libro de Reclamaciones. Sin embargo, cumplimos con adjuntar las fotografías de las páginas 001, 002 y 003 del Libro de Reclamaciones que obra en su institución educativa.

II. ANÁLISIS

a. Respecto a la suspensión del servicio educativo por incumplimiento en el pago de las pensiones

- 8. El artículo 18⁴ del Código, define idoneidad como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que 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.
- 9. En el artículo 19⁵ 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 éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁴ **LEY 29571 Ë 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 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.

⁵ **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.

10. Se debe señalar que, en el artículo 16 de la Ley de Centros Educativos Privados, se 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 que adoptaría dicha medida al momento de la matrícula⁶. Así, la referida norma no contempla que se adopte otra medida frente al incumplimiento de pago de las pensiones.
11. 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 escolares⁷.
12. Ahora bien, en el presente caso se imputó a la Institución Educativa el hecho que habría tomado como medida de cobro de la pensión de enseñanza el condicionamiento de la permanencia del alumno en el plantel.
13. En sus descargos, manifestó que el documento denominado %Contrato de Prestación de Servicios Educativos+ (folio 50) es un formato en blanco que no cuenta con la firma de los padres de familia ni ha sido utilizado por su institución, siendo que fue remitido al Indecopi de manera errónea por la persona encargada de la recopilación de la documentación, por lo que no ha sido una exigencia de la Institución Educativa hacia los padres de familia.
14. Añadió que, en ningún momento se indicó a los padres de familia la posibilidad de suspender el servicio educativo, toda vez que el referido documento no fue entregado a los padres de familia. Sin embargo, indicó que, de la revisión de lo señalado en el documento, la suspensión a la que se hace referencia es a la de los fraccionamientos de deuda y no del servicio educativo. Tal como se muestra a continuación:

TERCERO: Que así mismo, "LA INSTITUCIÓN", para solucionar el pago de pensiones y además de obligaciones, para que la "LA INSTITUCIÓN" realice las siguientes acciones:

- a. Retener la libreta de notas y entrega de Certificado de Estudios hasta que el "Apoderado" cumpla con pagar el monto de las pensiones u otros conceptos adeudados por los servicios educativos que se le brinda a su hijo(a) o pupilo.
- b. Suspender y/o fraccionados; cuando "EL APODERADO" se resista y se niegue a concurrir a las citaciones y reuniones con la "LA INSTITUCIÓN", para solucionar el pago de las pensiones adeudadas; cuándo asiste pero no desee llegar a ningún acuerdo. Conforme al Decreto Supremo N° 0005-2002ED aprobado por el Presidente de la República en el Ministerio de Educación.

⁶ **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. (6)

⁷ **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.

15. Al respecto, se debe indicar al administrado que mediante Carta 367-2014/INDECOPI-GSF se le requirió documentación entregada al momento de la matrícula, a través de la cual pone en conocimiento a los padres de familia las condiciones económicas del año escolar 2014.
16. En esa línea, mediante Oficio 012-2014 la Institución Educativa dio respuesta al requerimiento formulado por la GSF, remitiendo entre otros, el documento denominado "Contrato de Prestación de Servicios Educativos". Asimismo, se observa que en el referido Oficio no se consignó alguna observación de que el citado documento no fuera puesto a disposición de los padres de familia, por lo que carece de validez el error alegado por el administrado.
17. Adicionalmente, es menester indicar que la sola indicación a los padres de familia de la posibilidad de suspender el servicio educativo a sus menores hijos, constituye una infracción administrativa en la medida que contraviene el deber de idoneidad al que se encuentra sujeto toda institución educativa en su calidad de proveedor de servicios educativos.
18. En ese sentido, de la revisión del referido documento se evidenció que la suspensión a la que se hace referencia es al servicio educativo y no con relación al fraccionamiento de deudas, por lo que se debe rechazar lo argumentado por el administrado.
19. Por otro lado, manifestó que respecto al presunto cobro de pensiones adelantadas, las mismas han sido cobradas al finalizar la prestación del servicio educativo correspondiente y con relación al cobro de conceptos no permitidos, no realizaron ninguno de ellos en su institución.
20. Sobre el particular, se debe precisar al administrado que el objeto del presente procedimiento administrativo sancionador no está referido al cobro de pensiones adelantadas ni respecto al cobro de conceptos no permitidos, por lo que carece de validez lo alegado en este punto.
21. Por lo expuesto, de la documentación obrante en el expediente, ha quedado evidenciado que la Institución Educativa, dispuso la posibilidad de suspender el servicio educativo por incumplimiento del pago de pensiones, por lo que corresponde sancionarla por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.

b. Respecto al proceso de selección de textos escolares

22. En el artículo 18⁸ del Código se define que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo

⁸ LEY 29571 **EL 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.

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.

23. En el artículo 19 del Código, 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 éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.
24. Los proveedores deben brindar los productos y servicios en las condiciones acordadas o en las que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
25. En el artículo 1 de la Ley 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares (en adelante, Ley 29694), se establece que esta norma tiene por objetivo garantizar el derecho de los padres de familia y alumnos de acceder a textos escolares en las mejores condiciones de calidad, precio y su uso por varios años⁹.
26. En el artículo 11 del Reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo 15-2012-ED, (en adelante, Reglamento), se disponen las etapas del proceso de la selección de textos: a) elaboración de ternas de textos de cada año por parte del director a propuesta de los docentes, b) convocatoria y consulta a los padres de familia, contando con la mayor difusión y participación posible y c) elaboración de un acta suscrita por los participantes en el proceso¹⁰.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

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.

⁹ **LEY 29694 - LEY QUE PROTEGE A LOS CONSUMIDORES DE LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS EN LA SELECCIÓN O ADQUISICIÓN DE TEXTOS ESCOLARES**

Artículo 1.- Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto lograr la eficiencia de las normas de protección a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares y garantizar el derecho de los padres de familia y de los alumnos a adquirir textos escolares en las mejores condiciones de calidad, precio y su uso por varios años.

¹⁰ **DECRETO SUPREMO 15-2012-ED REGLAMENTO DE LA LEY 29694, LEY QUE PROTEGE A LOS CONSUMIDORES DE LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS EN LA SELECCIÓN DE TEXTOS ESCOLARES.**

Artículo 11.- Proceso de selección de textos escolares en Instituciones Educativas privadas. El proceso de selección de textos escolares que las Instituciones Educativas privadas solicitan a los padres de familia se realizará de la siguiente forma:

- 11.1 El Director o Directora a propuesta de los docentes elabora una relación de ternas de textos de cada área, a utilizarse en el año escolar para ser presentada a los padres de familia. Las ternas serán elaboradas utilizando los criterios pedagógicos e indicadores de calidad aprobados por el Ministerio de Educación, lo cual deberá sustentarse en fichas de evaluación que serán suscritas con carácter de Declaración Jurada por el Director de la Institución Educativa y el personal docente que participó en la evaluación de los textos.
- 11.2 La selección de textos se realizará bajo cualquiera de las siguientes modalidades:
 - a) Por la Asociación de Padres de Familia u órgano que haga sus veces, en cuyo caso se acuerda la relación total de textos para la institución educativa.
 - b) En los comités de aula de cada grado, en cuyo caso se acuerdan los textos a utilizar por cada área para el respectivo grado escolar.

27. La prestación de un servicio educativo idóneo involucra que se ejecuten observando los parámetros legales. Así, el proceso de selección de textos escolares debe seguir cada una de las etapas establecidas.
28. La decisión que adoptan los padres de familia respecto de la adquisición de textos escolares, afecta directamente su economía familiar, en la medida que implica un desprendimiento de dinero en aras de asegurar que sus hijos cuenten con las herramientas necesarias e idóneas para llevar a cabo de manera satisfactoria su proceso educativo.
29. Los padres de familia mantienen un interés legítimo en que la selección de los textos escolares que les serán requeridos a efectos de llevar a cabo este proceso educativo en favor de sus hijos, se basará únicamente en factores académicos orientados a garantizar la calidad pedagógica de los textos.
30. En el numeral 11.2¹¹ del artículo 11 del Reglamento, se han establecido las modalidades en las que se debe llevar a cabo el proceso de selección de textos escolares. Las mismas que pueden ser: (i) Por la Asociación de Padres de Familia u órgano que haga sus veces, en cuyo caso se acuerda la relación total de textos para la institución educativa; (ii) En los comités de aula de cada grado, en cuyo caso se acuerdan los textos a utilizar por cada área para el respectivo grado escolar.
31. Ahora bien, en el presente caso se imputó a la Institución Educativa que: (i) la selección de textos se habría realizado por editorial y no por texto; (ii) el acta no se encuentra suscrita por los docentes ni por el director del centro educativo; (iii) no presenta la modalidad de selección de textos escolares señalados por la normativa vigente (APAFA o comités de aulas).
32. En sus descargos, la Institución Educativa manifestó que el proceso de selección de textos escolares se realizó poniendo a la vista de los padres de familia la terna de textos escolares, sin embargo por error solo se consignó los nombres de las

11.3 En los casos que no se cuente con la pluralidad de oferta requerida, debido a la especialidad de la materia u otras razones debidamente justificadas, el Director o Directora informará de esta situación a los padres de familia, la misma que se hará constar en una Declaración Jurada con la sustentación respectiva, remitiendo copia a la UGEL para el control posterior y registrando el hecho en el Observatorio Nacional de Textos.

11.4 El Director o Directora es responsable de establecer el procedimiento de convocatoria y consulta a los padres de familia sobre los textos escolares, el cual debe promover la mayor difusión y participación posible.

11.5 Los padres de familia decidirán el texto escolar a ser empleado por cada área o asignatura entre las propuestas que sean realizadas, lo cual deberá constar en un acta que debe ser suscrita por el Director o Directora, los docentes y la representación de los padres de familia.

En el proceso de selección de textos en cada modalidad y nivel de la Educación Básica debe contar con la participación de los padres de familia.

¹¹ **REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE D.S. 015-2012-ED**
Artículo 11.- Proceso de selección de textos escolares en instituciones educativas privadas

(o)

11.2 La selección de textos se realizará bajo cualquiera de las siguientes modalidades:

a) Por la Asociación de Padres de Familia u órgano que haga sus veces, en cuyo caso se acuerda la relación total de textos para la institución educativa.

b) En los comités de aula de cada grado, en cuyo caso se acuerdan los textos a utilizar por cada área para el respectivo grado escolar.

editoriales y no de los textos escolares. Adjuntó Acta del 15 de octubre de 2015 (folio 175), elaborada por los representantes de los padres de familia en la que manifiestan que se tuvo a disposición los textos escolares durante el proceso de selección, tal como se muestra a continuación:

ACTA

En la ciudad de Lima, a los 15 días del mes de octubre de 2015, en las instalaciones de la I.E.P Diego Thomson ubicado en Av. Colectora Mz. "LL" Lote 8 Urb. Sol de Santa Anita a las 3:00pm, se encuentra presente el Director del Centro Educativo Sr. Jose Herrera Macedo identificado con DNI 06789260, el comité de padres de familia y parte de la junta del comité del año 2014 conformado por:

1. Paula Moleros Gomez DNI: 09357474
2. Rosario Doris Ugarte Ojeda DNI: 06742925
3. Lidia Yani Peve Narrea DNI: 41084883
4. Clelia Huaynates Aguirre de Arellano DNI: 21135930
5. Marcela Mery Medina Quispe DNI: 01170147

Quienes actúan en representación del integro de padres de familia del plantel, a fin de ratificar y declarar bajo juramento que en el acta de fecha 26 de febrero de 2014, se indicó que los textos escolares a continuación descritos, fueron los elegidos por los padres de familia:

Nombre del Texto Escolar	Editorial	Curso	Grado	Nivel
Jugando Creamos 3 años	Escuela Activa	Áreas Integradas	3 años	Inicial
Jugando Creamos 4 años	Escuela Activa	Áreas Integradas	4 años	Inicial
Jugando Creamos 5 años	Escuela Activa	Áreas Integradas	5 años	Inicial
Comunicación Lalito1	Escuela Activa	Comunicación Integral	1 grado	primaria
Comunicación Lalito2	Escuela Activa	Comunicación Integral	2 grado	primaria
Comunicación Lalito3	Escuela Activa	Comunicación Integral	3 grado	primaria
Comunicación Lalito4	Escuela Activa	Comunicación Integral	4 grado	primaria
Comunicación	Escuela Activa	Comunicación	5 grado	primaria

33. Al respecto, se debe señalar al administrado que de acuerdo a lo establecido en el numeral 11.5 del artículo 11 del Reglamento se debe consignar en un acta el texto a ser empleado para el año escolar.

34. En esa línea, si bien de la documentación remitida en sus descargos se observa que puso a disposición de los padres de familia los textos escolares, el proceso de selección se realizó por editoriales, tal como se evidencia en las actas de de aprobación de textos escolares (folios 26 al 28) que se muestra a continuación:

ORDEN	EDITORIAL EVALUADA	CUMPLE	NO CUMPLE
1 ^{ra} Opción	Escuela activa.	✓	
2 ^{da} Opción	Santillana.		✓
3 ^{ra} Opción	S. m.		✓

35. En ese sentido, de la documentación obrante en el expediente se ha evidenciado que la Institución Educativa habría realizado el proceso de selección de textos escolares por editoriales y no mediante textos.
36. Respecto a que el acta de selección de textos escolares no se encuentra suscrita por los docentes ni por el director del centro educativo, debemos señalar que, de la revisión del documento denominado "actas de aprobación de textos escolares", se verifica que el mismo no cuenta con las firmas correspondientes del director ni de los docentes, tal como se muestra a continuación (folios 27 y 28):

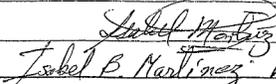
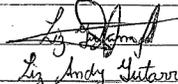
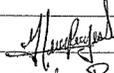
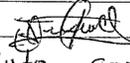
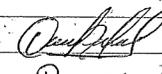
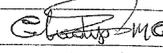
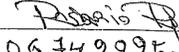
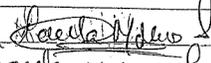
Santa Anita, 26 de febrero del 2014.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTA ANITA
DIRECCIÓN
D. JACOBO TROMBON

JOSE B. HERRERA M.
DIRECTOR
06787260

<p><i>[Firma]</i> Ileana Medina Orduña INICIAL ① 80572442</p>	<p><i>[Firma]</i> Leticia Aguirre Alegria ① Prim. 41255676</p>
<p><i>[Firma]</i> María Condon Jurado INICIAL ② 41294878</p>	<p><i>[Firma]</i> M. Ursula Reyes Scauedra ③ prim. 10700388</p>
<p><i>[Firma]</i> Paula Pisco Huamani INIC. 06556150</p>	<p><i>[Firma]</i> Celia J. Huaynates Aguirre de Arellano INC. 21135930</p>
<p><i>[Firma]</i> Katherine Miranda Blanco Katherine Kothmann 45447725</p>	<p><i>[Firma]</i> Carmen Torres R. ④ Prim. 06789262</p>
<p><i>[Firma]</i> MIRIAM GARCIA RIVERA MIRIAM GARCIA 09811716</p>	<p><i>[Firma]</i> Dra. Karina Peña Campuzano ⑤ Prim. 41907413</p>

 Isabel B. Martínez Fuentes 06613560 prim.	 Ly Andy Gutierrez Antica ③ Prim. 44792990
 Livia Jani PEVE Narcea 41084883 prim. Inicial	 Elena Margarita Reyes Saavedra 40510841 Inicial
 Marcel Paliza Fernandez 44507259 prim.	 Jesusa Yuto Carrasco 41792434 Prim.
 Lorena Quevedo Lomudio 40868031 prim.	 Diane Ramos Huidobro 40011886 prim.
 Gladys Maricela Martínez 20653674 prim.	 Muñoz Saavedra, Ana María DNI: 43461576 prim.
 Rosario Doris Ugarte Ojeda 06742995 prim.	 Marcela Medina Cruz 91170147 prim.
 Paula Molero Gómez DNI: 09357474 Inicial	 Alicia Clente Velarde 42273780 prim.

37. Por otro lado, con relación a que no presenta la modalidad de selección de textos escolares señalados por la normativa vigente (APAFA o comités de aulas), de la revisión del documento denominado actas de aprobación de textos escolares+si bien se ha verificado que cuenta con las firmas de los padres de familia, no se ha evidenciado que correspondan a los representantes de los padres de familia de la APAFA o de los comités de aula, por lo que queda acreditado que la Institución Educativa no cumplió con realizar el proceso de selección de textos escolares con la participación de los representantes de los padres de familia.
38. En consecuencia, se ha verificado que el administrado no cumplió con realizar correctamente el procedimiento de selección de textos escolares, tal como se encuentra legalmente establecido.
39. Por lo expuesto, corresponde sancionar a la Institución Educativa por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.

c. Respetto a la falta de entrega de información

40. En el artículo 2¹² del Decreto Legislativo 807 (en adelante, DLEG 807), 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 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.
41. Por otro lado, en el precedente de observancia obligatoria establecido mediante Resolución 0328-2005/TDC-INDECOPI¹³, 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*

¹² **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 vídeo.
- 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.

¹³ **Resolución 0328-2005/TDC-INDECOPI. Procedimiento de Oficio seguido por la Comisión de Libre Competencia del INDECOPI contra CLOROX PERÚ S.A.**

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 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.*

42. De acuerdo a lo señalado anteriormente, 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.
43. En el caso específico, la Comisión de Protección al Consumidor 2 delegó a la GSF, mediante el Memorándum 168-2014/CC2-INDECOPI, realizar acciones de supervisión en diversos centros educativos, entre los que se encontraba la Institución Educativa investigada..
44. En el marco de dicho encargo, la GSF solicitó a la Institución Educativa mediante Carta 367-2014/INDECOPI-GSF, notificada el 31 de marzo del 2014 (folio 16), que en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la notificación, cumpla con remitir la información solicitada.
45. Teniendo en cuenta lo señalado en el precedente de observancia obligatoria antes citado, 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 colegio.*
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. *Documentación entregada al momento de la matrícula, a través del cual se pone de conocimiento de los padres de familia el monto, número y oportunidad de las condiciones económicas del año escolar 2014.*
5. *Documento mediante el cual se convoca a los padres de familia de la Institución Educativa a participar en la selección de los textos escolares para el año escolar 2014.*

6. *Opciones de libros presentados a los padres de familia por grado escolar, especificando el nombre del libro y la editorial (formato Excel).*
7. *Copia de los documentos que acrediten la selección de textos por parte de los padres de familia.*
8. *Copia de la lista de útiles escolares, así como comunicación mediante la cual se requieren a los padres de familia los textos escolares seleccionados.*
9. *Listado de alumnos matriculados a la fecha de recepción de la presente carta para el año escolar 2014, especificando grado de estudios del menor. (formato Excel y en CD)*
10. *De efectuar recargos por retraso en el pago de la pensión escolar, indicar y/o remitir (de ser el caso) la documentación que acredite el referido concepto.*
11. *Copia de los registros realizados en el Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes. (õ)*
12. *Copia de la Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones de la Institución Educativa.*
13. *Fotografías del Aviso en el que se señala la existencia del Libro de Reclamaciones en la Institución Educativa (especificando en qué ambiente de la Institución Educativa se exhibe el aviso indicado).*

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)+

46. 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 DLEG 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 DLEG 807.
47. Sin embargo, la Institución Educativa no habría cumplido con remitir la siguiente información:
 13. *Fotografías del Aviso en el que se señala la existencia del Libro de Reclamaciones en la Institución Educativa (especificando en qué ambiente de la Institución Educativa se exhibe el aviso indicado).*

48. En esa línea, se imputó a la Institución Educativa que no habría cumplido con remitir la totalidad de la información solicitada por la GSF.
49. En sus descargos, el administrado manifestó que por desconocimiento de la persona que recopiló la información a enviar a la GSF, no se adjuntó las fotografías de las hojas internas del Libro de Reclamaciones. Sin embargo, cumplió con adjuntar las fotografías de las páginas 001, 002 y 003 del Libro de Reclamaciones que obra en su institución educativa.
50. Sobre el particular, se debe precisar que el hecho de remitir la documentación faltante mediante el escrito de descargos no le exime de responsabilidad por la comisión de la infracción, toda vez que el incumplimiento se produjo al no atender el requerimiento de la GSF en la oportunidad correspondiente.
51. En consecuencia, para este Colegiado corresponde sancionar a la Institución Educativa por infracción a lo establecido en el artículo 5 del DLEG 807.

d. Graduación de la sanción

52. 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 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
53. El Principio de Razonabilidad¹⁴ 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.
54. 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 caso¹⁵.

¹⁴ **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:
 - 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,
 - f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹⁵ **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.

55. 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.
56. En la única disposición complementaria final del Decreto Supremo 6-2014-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

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.
 - 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.

forma alternativa, el daño) dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.

57. Teniendo en cuenta los criterios señalados, la Comisión ha graduado la sanción para la siguiente infracción:

d.1 Sobre el deber de idoneidad respecto a la suspensión del servicio educativo por incumplimiento del pago de pensiones.

58. Respecto al beneficio ilícito esperado, en tanto la Institución Educativa contempló la suspensión del servicio educativo a aquellos alumnos que habrían incumplido con el pago puntual de las pensiones de enseñanza, 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.

59. 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)¹⁶. 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/. 1,085.93¹⁷.

60. Sobre la 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.

61. 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 UIT, se ha concluido que se impondrá una amonestación, salvo que el caso particular amerite una decisión diferente.

¹⁶ La TIR representa la rentabilidad media del dinero utilizado en el proyecto durante toda su vida. (Alvarado Oyarce Otoniel; UNMSM, 2005).

¹⁷ 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 en los tres niveles, 333, monto único de pensión, 170.00. Fuente: Expediente: 01-2015/CC3 SAN 5.
- 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 el último día de clases (19/12/2014). Fuente: Expediente: 01-2015/CC3 SAN 5.

62. Considerando que los argumentos señalados anteriormente, la Comisión considera que corresponde imponer a la Institución Educativa una Amonestación, por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.

d.2 Respecto al proceso de selección de textos:

63. El Beneficio ilícito esperado se encuentra relacionado con el coste evitado estimado que se ahorró el administrado al no haber realizado una selección de textos escolares acorde con la normativa vigente. Este coste evitado se aproxima por el valor que tiene para la Institución Educativa contar con asesoría legal adecuada, representado por el ingreso promedio mensual de un egresado universitario de la carrera de Derecho, el cual asciende a S/. 2,347.00¹⁸, siendo este último valor el beneficio ilícito esperado.

64. 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.

65. Considerando que la cuantía del beneficio ilícito esperado resulta poco significativa y el criterio que se viene aplicando en relación al cálculo final de la sanción la Comisión considera que corresponde imponer a la Institución Educativa una Amonestación, por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.

d.3 Respecto a la falta de entrega de información:

66. En el siguiente supuesto, a efectos de graduar la sanción a imponer por la infracción detectada, la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de predictibilidad:

67. En virtud a dicho principio, este Colegiado tomará como referencia las actuaciones previas del Indecopi de la graduación de este tipo de infracciones.

68. En ese sentido, la Comisión de Protección al Consumidor 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) UIT²⁰. En consecuencia, en aplicación del principio antes referido, hacemos nuestros los fundamentos expuestos en la resolución citada.

¹⁸ Encuesta Nacional a Egresados Universitarios y Universidades, 2014. Instituto Nacional de Estadística e Informática.

²⁰ Los criterios empleados por la Comisión de Protección al consumidor N° 3 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.

69. Por las consideraciones expuestas, la Comisión considera que corresponde sancionar a la Institución Educativa con una multa de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

e. Sanción final

70. Por las consideraciones expuestas, corresponde sancionar a la parte administrada con tres (3) UIT por infracción al Artículo 5 del D.Leg 807 y amonestaciones por infracciones al Art. 19 del Código.

f. Registro de infracción

71. Finalmente, corresponde disponer la inscripción de la Institución Educativa Privada Diego Thomson E.I.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi cuando la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119¹⁹ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Amonestar a la INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA DIEGO THOMSON E.I.R.L. por infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que tomó como medida de cobro de las pensiones de enseñanza la suspensión del servicio educativo.

SEGUNDO: Amonestar a la INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA DIEGO THOMSON E.I.R.L. por infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no cumplió con realizar el proceso de selección de textos escolares tal como se encuentra legalmente establecido, de conformidad con lo señalado en el artículo 11 del Reglamento aprobado mediante D.S. 015-2012-ED.

TERCERO: Sancionar a la INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA DIEGO THOMSON E.I.R.L. con 3 UIT²⁰, por infracción a lo establecido en el artículo 5 del Decreto Legislativo 807, toda vez que no cumplió con remitir las fotografías de las Hojas de Reclamación del Libro de Reclamaciones, de conformidad al Anexo 1 del reglamento de Libro de Reclamaciones, a pesar de haber sido requerido mediante Carta 367-2014/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

¹⁹ **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.

²⁰ 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.

a lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Informar a la INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA DIEGO THOMSON E.I.R.L. 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 apelación²¹. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida²².

QUINTO: Disponer la inscripción de la INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA DIEGO THOMSON E.I.R.L., 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 119²³ 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

²¹ **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.

²² **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.

²³ **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.