

RESOLUCIÓN FINAL N.º 033-2017/CC3

EXPEDIENTE	:	151-2016/CC3
AUTORIDAD	:	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 3 (Comisión)
ADMINISTRADO	:	ASOCIACIÓN EDUCATIVA TRENTO ¹ (ASOCIACIÓN)
MATERIA	:	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR PENSIONES ADELANTADAS MEDIDAS PROHIBIDAS INTERESES ECONÓMICOS LIBRO DE INCIDENCIAS
ACTIVIDAD	:	ENSEÑANZA SECUNDARIA DE FORMACIÓN GENERAL
SANCIÓN	:	<i>Amonestación (Literal b) del numeral 74.1 del Artículo 74 del Código de Protección y Defensa del Consumidor)</i> <i>3.3 UIT (Artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor)</i> <i>13.1 UIT (Literal c) del numeral 1.1 del Artículo 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor)</i> <i>0.8 UIT (Artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor)</i>

SUMILLA: *Amonestar a la ASOCIACIÓN EDUCATIVA TRENTO, en el extremo referido al cumplimiento de lo establecido infracción a lo establecido en el artículo 108 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que vulneró lo dispuesto en el literal b) del numeral 74.1 del artículo 74 del mismo cuerpo legal, al haber requerido el pago de la pensión del mes de diciembre antes de finalizar el servicio educativo.*

Asimismo, sancionarla con una multa de 3.3 UIT, en el extremo referido al cumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que dispuso medidas no permitidas para el cobro de las pensiones.

Adicionalmente, sancionarla con una multa de 13.1 UIT, en el extremo referido al cumplimiento de lo establecido en el artículo 108 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que incumplió lo establecido en el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del mismo cuerpo legal, en tanto requirió el pago de conceptos no permitidos.

Finalmente, sancionarla con una multa de 0.8 UIT, en el extremo referido al cumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no contó con un Libro de Registro de Incidencias.

¹ La administrada se encuentra registrada en la base de datos de la SUNAT con número de R.U.C. 20514910091 y con domicilio fiscal ubicado en Av. Elmer Faucett 421, Int. 202, Urb. Maranga (6ta Etapa), San Miguel, Lima. Asimismo, se encuentra inscrita en la base de datos de SUNARP con partida registral 11964640.

Lima, 24 de marzo de 2017

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 3 (Secretaría Técnica), mediante Memorandum 025-2015/CC3, se encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) llevar a cabo las acciones pertinentes en diversos centros educativos particulares, entre los que se encontraba la ASOCIACIÓN EDUCATIVA TRENTO (Asociación), titular de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA TRENTO COLONIAL, a fin de determinar la existencia de indicios de presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código).
2. Mediante Resolución 1 de 22 de diciembre del 2016, la Secretaría Técnica, inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Asociación, en los siguientes términos:

“PRIMERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la ASOCIACIÓN EDUCATIVA TRENTO, titular de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA TRENTO COLONIAL, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 108 del Código, en relación con lo dispuesto en literal b), numeral 74.1, artículo 74 del mismo cuerpo normativo, dado que para el mes de diciembre del periodo educativo 2015 habría requerido el pago de la pensión de enseñanza antes de que se prestara de manera efectiva el servicio educativo.

SEGUNDO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la ASOCIACIÓN EDUCATIVA TRENTO, titular de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA TRENTO COLONIAL, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código, concordado con el artículo 4 de la Ley 27665, toda vez que habría tomado medidas prohibidas para el cobro de la pensión de enseñanza, tales como: a) Suspender el servicio educativo, b) no entregar libreta de notas y, c) no incluir en los documentos de evaluación las calificaciones de los períodos no pagados.

TERCERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la ASOCIACIÓN EDUCATIVA TRENTO, titular de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA TRENTO COLONIAL, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 108 del Código, en relación con lo dispuesto en el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código, referente a conceptos que pueden ser requeridos, de acuerdo a lo establecido en el artículo 16 de la ley 26549, toda vez que habría requerido el pago de ocho (08) rifas por un valor de ocho (8) soles cada una y ocho (08) bingos por el valor de ocho (8) soles cada uno.

CUARTO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la ASOCIACIÓN EDUCATIVA TRENTO, titular de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA TRENTO COLONIAL, con cargo a dar cuenta a la

Comisión de Protección al Consumidor N° 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código, toda vez que no habría contado con el Libro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes, contraviniendo el artículo 11 de la Ley 29719 (...).

3. El 3 de enero de 2017, la Asociación presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:
- (i) La prestación del servicio educativo es única e integral que no se brinda por etapas, ni debe entenderse como “recíproco en función del mes” sino como un pago en cuotas del servicio anual. Entenderlo de otra forma tergiversa todo el trabajo y las costumbres que se han desarrollado en años, por ejemplo: se pretendería que no se cobre por los periodos vacacionales aun cuando forman parte del proceso educativo o que en el mes de diciembre se cobre solamente la mitad.
 - (ii) Al principio del mes de diciembre el servicio educativo ha sido prestado casi íntegramente, quedando los últimos días para las evaluaciones. Asimismo, del Informe 552-2016/GSF se observa que cobra las pensiones los últimos días de cada mes, con la única excepción de diciembre en el que se cobra una semana antes de concluir el año escolar, por razones lógicas y operativas.
 - (iii) No tiene fines de lucro, lo cual implica que su institución se mantiene en base al cobro de las pensiones educativas. Ello significa que tiene un flujo de caja que debe cumplir, esto es, pago de profesores y servicios. Siendo el mes de diciembre uno especial por el pago de gratificaciones y los gastos que implican las fiestas de fin de año.
 - (iv) Si bien se ha señalado como fecha de vencimiento el 7 de diciembre, son muy pocos padres de familia que cumplen en dicha fecha, siendo más un recordatorio de su obligación de pago, a fin de que prioricen el mismo antes que los gastos por fiestas de fin de año. En efecto, la mayoría lo realiza en fechas posteriores sin recargo alguno.
 - (v) Si los padres de familia tuvieran como de vencimiento el día de conclusión de las labores escolares, la gran mayoría olvidaría pagar hasta días después, lo que dificulta el pago y el cobro, pues tendrían que acercarse al centro educativo (sin tener obligación de asistencia del menor) lo cual generaría una molestia en los padres. De otro lado, muchos podrían dejar de pagar sus pensiones ocasionando un problema de liquidez para la institución educativa, es por ello que se fijó como fecha de vencimiento el 7 de diciembre.
 - (vi) La conducta que es materia de imputación no encuadra en el tipo previsto como infracción, ya que si no se toma en cuenta las características especiales del servicio educativo y se hiciera una interpretación literal de la normativa se llegaría al absurdo de tener que publicar: “*Alumnos que aprobaron todos sus exámenes, fecha de pago de última pensión XX día de diciembre*”, pues supuestamente ya habría concluido el servicio educativo, y “*Alumnos rezagados y desaprobados, fecha de pago de última pensión xx*”

día de diciembre” ya que la fecha de conclusión del servicio sería posterior. Lo cual sería discriminador y generaría diferencias que no se pueden permitir.

- (vii) Si se tuviera que fijar como fecha de pago de la pensión del mes de diciembre, el último día de labores, con el consiguiente incremento de las deudas, se tendría que llegar al inicio de muchos procesos judiciales para el cobro de las pensiones con los gastos que significa, además del tiempo invertido.
- (viii) Se ponen a disposición de la Comisión para recibir sugerencias a fin de dar un mejor tratamiento al problema, negando que se hubieran afectado los derechos de los consumidores con la forma en la que se ha actuado hasta la fecha.
- (ix) El servicio educativo no solo es prestado por su institución sino por miles de instituciones privadas. El sector privado no realiza huelgas, cumple con calendario académico, da prestaciones adicionales y por ello debe cumplir sus obligaciones. El Indecopi tiene un informe sobre morosidad, de haberlo analizado se podría ver que las asociaciones hacen un esfuerzo muy grande para cumplir sus obligaciones y ello debe ser en colaboración del cumplimiento de los padres de familia.
- (x) Es imposible que se les impute este tipo de conductas cuando lo que hace es exhortar al pago y si no pagan pues se cumple con entregar las notas a la UGEL.
- (xi) Si bien en el documento aparecen las declaraciones que son materia de imputación, no es política de su institución educativa hacerlas efectivas, solo quedan como una referencia hacia los padres de familia.
- (xii) Asume el compromiso de retirar dichas frases de los documentos respectivos, quedando a disposición de la autoridad respecto de las medidas que se sugieran para un efectivo cumplimiento del pago de las contraprestaciones por parte de los padres de familia.
- (xiii) No obliga la compra de rifas o bingos. Durante el año se realizan dichas actividades con la finalidad de lograr la integración de los padres de familia en las que son libres de participar.
- (xiv) No se puede hablar de obligación de compra si no existe requerimiento de pago y su institución no ha realizado requerimientos que puedan serle imputados.
- (xv) Realizan dos (2) actividades institucionales que son la Feria Regional Trento y la Kermes Trento en las que los alumnos desarrollan sus actividades artísticas, para las que se solicita la colaboración de los padres de familia con las rifas y bingos, no existiendo obligación de compra hacia ellos. De esta manera hay padres que asisten con familiares y amigos en número mayor a ocho, como hay otros que no asisten, sin que ello implique un posterior

requerimiento de pago. Así como asisten terceras personas, como ex alumnos y amistades de ellos.

- (xvi) Niega que se trate de cobros indebidos y señala que en el Informe 552-2016/GSF se indicó: *“El centro educativo estaría solicitando el cobro de conceptos ilegales: NO”*
 - (xvii) Tiene implementado el Libro de Registro de Incidencias, pero no de la forma exacta en la que se requiere. De ser el caso que este no cumpla con los requisitos establecidos legalmente se adecuará inmediatamente.
 - (xviii) No han tenido comunicación oficial de cómo debe implementarse el Libro de Registro de Incidencias, ni cómo mantener la reserva en casos de violencia entre estudiantes, ni el procedimiento adecuado a seguir. Efectuó consultas a otros centros educativos, encontrando diferentes sugerencias, lo que le lleva a concluir que no existe una forma establecida.
 - (xix) Se compromete a implementar el Libro de Registro de Incidencias a la brevedad, lo cual cumplirá con informar a la autoridad.
 - (xx) El Libro de Registro de Incidencias ha sido creado mediante Ley 29719, la misma que no prevé sanción alguna en caso no se contara con el mismo, por lo que la imputación que se les formula en su contra infringe el principio de legalidad.
4. Mediante Resolución 3 del 10 de marzo de 2017, se puso en conocimiento de la Asociación, el Informe N.º 022-2017/CC3.
5. A pesar de haber sido válidamente notificada, la administrada no presentó descargos respecto del Informe N.º 022-2017/CC3.

II. ANÁLISIS

A. Respecto a las presuntas pensiones adelantadas

6. En el literal b) del numeral 74.1 del artículo 74 del Código², se reconoce el derecho de los consumidores a que se le cobre la contraprestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el proveedor de servicios educativos.
7. Mediante la Resolución 0202–2010/SC2-INDECOPI emitida por Sala de Defensa de la Competencia 2 (actualmente denominada Sala Especializada en Protección al Consumidor), la cual constituye Precedente de Observancia Obligatoria, se estableció que el cobro anticipado de pensiones de enseñanza corresponde al

² Código

Artículo 74.- Derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos

74.1 Atendiendo a la especialidad de los productos y servicios educativos, el consumidor tiene derecho esencialmente a lo siguiente: (...)

b. Que se le cobre la prestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el proveedor de servicios educativos. (...)

realizado: (i) antes del inicio del mes lectivo cobrado; o, (ii) durante el mes lectivo y cuando éste aún no ha culminado.

8. Asimismo, en la mencionada Resolución se establece que la pensión de enseñanza corresponde a la contraprestación que los padres de familia se obligan a entregar a cambio del servicio educativo en beneficio de sus menores hijos, el cual es prestado de manera mensual. Así, en el precedente antes mencionado se establece que la contraprestación por cada mes lectivo solo sería debida al término de dicho mes, momento en que la institución educativa tiene la posibilidad de exigir su cumplimiento y no antes.
9. En el presente caso se imputó a la Asociación el hecho que habría requerido el pago de la pensión de enseñanza, correspondiente al mes de diciembre, de manera adelantada.
10. Al respecto, de la revisión del documento "Declaración Conjunta Sobre Costos Educativos 2015" (folio 267) se observa que indicó que el servicio educativo del año escolar 2015 culminaba el 16 de diciembre, sin embargo, el pago correspondiente a dicha pensión se había fijado para el 7 de diciembre, tal como se muestra a continuación:

ACEPTO la siguiente información que da la institución relacionada con el costo del servicio educativo para el presente año escolar 2015, que se inicia el 05/08/2015 y termina el 16/12/2015.

Matricula	S/. 390,00	
Pensiones mensuales según montos y vencimientos distribuidos en el plan normal		
1. Pensión de marzo	S/. 390,00	Vence el martes 31 de marzo.
2. Pensión de abril	S/. 390,00	Vence el jueves 30 de abril.
3. Pensión de mayo	S/. 390,00	Vence el domingo 31 de mayo.
4. Pensión de junio	S/. 390,00	Vence el martes 30 de junio.
5. Pensión de julio	S/. 390,00	Vence el viernes 31 de julio.
6. Pensión de agosto	S/. 390,00	Vence el lunes 31 de agosto.
7. Pensión de septiembre	S/. 390,00	Vence el miércoles 30 de septiembre.
8. Pensión de octubre	S/. 390,00	Vence el sábado 31 de octubre.
9. Pensión de noviembre	S/. 390,00	Vence el lunes 30 de noviembre.
10. Pensión de diciembre	S/. 390,00	Vence el lunes 07 de diciembre.

11. Asimismo, de la revisión del artículo 3 del Reglamento Interno (folio 260) se verifica que la Asociación señaló que el pago de la pensión del mes de diciembre del año escolar 2015, se realizaba el 7 de diciembre, tal como se observa a continuación:

3. INVERSIÓN EDUCATIVA

3.1. El pago de la pensión puede realizarse hasta el último día hábil de cada mes, a excepción de diciembre, cuando solo se podrá cancelar hasta el día 7 del mismo (ver la Declaración Jurada y sus promociones de pronto pago).

12. En sus descargos, la Asociación señaló que la prestación del servicio educativo es única e integral que no se brinda por etapas, ni debe entenderse como "recíproco en función del mes" sino como un pago en cuotas del servicio anual. Entenderlo de

otra forma tergiversa todo el trabajo y las costumbres que se han desarrollado en años, por ejemplo: se pretendería que no se cobre por los periodos vacacionales aun cuando forman parte del proceso educativo o que en el mes de diciembre se cobre solamente la mitad.

13. Agregó la administrada que, al principio del mes de diciembre, el servicio educativo ha sido prestado casi íntegramente, quedando los últimos días para las evaluaciones. Asimismo, del Informe 552-2016/GSF se observa que cobra las pensiones los últimos días de cada mes, con la única excepción de diciembre en el que se cobra una semana antes de concluir el año escolar, por razones lógicas y operativas.
14. Al respecto, se debe señalar que, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del numeral 74.1 del artículo 74 del Código, los consumidores tienen derecho a que se le cobre la contraprestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el proveedor de servicios educativos.
15. Asimismo, tal como se señaló en el precedente de observancia obligatoria la contraprestación por cada mes lectivo solo sería debida al término de dicho mes, momento en que la institución educativa tiene la posibilidad de exigir su cumplimiento y no antes.
16. En ese sentido, la Asociación solo podía requerir a los padres de familia el pago de la pensión del mes de diciembre al finalizar dicho mes y no antes, por lo que debe rechazarse lo alegado por la administrada en su defensa.
17. Agregó en sus descargos que, no tiene fines de lucro, lo cual implica que su institución se mantiene en base al cobro de las pensiones educativas. Ello significa que tiene un flujo de caja que debe cumplir, esto es, pago de profesores y servicios. Siendo el mes de diciembre uno especial por el pago de gratificaciones y los gastos que implican las fiestas de fin de año.
18. Sobre el particular, se debe precisar a la administrada que, si bien se reconoce que tiene obligaciones que cumplir en la gestión y administración de su institución educativa, tales como el pago de profesores, gastos de servicios, entre otros. Ello no le habilita a requerir el pago de las pensiones escolares antes de finalizar el respectivo mes educativo. En ese sentido, lo argumentado en su defensa no le exime de su obligación de adecuar su conducta a lo establecido en el Código.
19. Añadió en su defensa la Asociación que, si bien se ha señalado como fecha de vencimiento el 7 de diciembre, son muy pocos padres de familia que cumplen en dicha fecha, siendo más un recordatorio de su obligación de pago, a fin de que prioricen el mismo antes que los gastos por fiestas de fin de año. En efecto, la mayoría lo realiza en fechas posteriores sin recargo alguno.
20. Sobre el particular, de la revisión de la documentación obrante en el expediente se observa que se fijó como fecha de pago de las pensiones del mes de diciembre el 7 del mismo, no indicándose en ningún extremo que era referencial, por lo que carece de validez dicho argumento.

21. Alegó además la Asociación que, si los padres de familia tuvieran como fecha de vencimiento el día de conclusión de las labores escolares, la gran mayoría olvidaría pagar hasta días después, lo que dificulta el pago y el cobro, pues tendrían que acercarse al centro educativo (sin tener obligación de asistencia del menor) lo cual generaría una molestia en los padres. De otro lado, muchos podrían dejar de pagar sus pensiones ocasionando un problema de liquidez para la institución educativa, es por ello que se fijó como fecha de vencimiento el 7 de diciembre.
22. Es preciso reiterar a la administrada que es su obligación adecuar su conducta a lo establecido legalmente, esto es, solo se puede cobrar por servicios efectivamente prestados. Por lo que, debió fijar como fecha de pago para el mes de diciembre una a partir de haberse culminado el servicio educativo. En consecuencia, lo alegado no le exime de responsabilidad.
23. De otro lado, la administrada manifestó que la conducta que es materia de imputación no encuadra en el tipo previsto como infracción, ya que si no se toma en cuenta las características especiales del servicio educativo y se hiciera una interpretación literal de la normativa se llegaría al absurdo de tener que publicar: *“Alumnos que aprobaron todos sus exámenes, fecha de pago de última pensión XX día de diciembre”*, pues supuestamente ya habría concluido el servicio educativo, y *“Alumnos rezagados y desaprobados, fecha de pago de última pensión xx día de diciembre”* ya que la fecha de conclusión del servicio sería posterior. Lo cual sería discriminatorio y generaría diferencias que no se pueden permitir.
24. Sobre este punto, se debe indicar a la Asociación que el principio de tipicidad constituye una de las manifestaciones o concreciones del principio de legalidad, respecto de los límites que se imponen al legislador administrativo, a efectos de que las prohibiciones que definen sanciones, estén redactadas con un nivel de precisión suficiente que permita a cualquier ciudadano de formación básica, comprender sin dificultad lo que se está proscribiendo bajo amenaza de sanción en una determinada disposición legal³.
25. En esa línea, en el numeral 4 del artículo 246 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (T.U.O. de la LPAG) se ha establecido lo siguiente:

“4. Tipicidad. - Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.

³ Sentencia del Tribunal Constitucional STC N° 2192-2004-AA/TC.

En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.”

26. En el presente caso, el hecho materia de imputación es haber requerido a los padres de familia el pago de la pensión del mes de diciembre antes de haber culminado la prestación del servicio educativo.
27. En esa línea, se observa que dicha conducta vulnera el derecho de los consumidores, previsto en el literal b) del numeral 74.1 del artículo 74 del Código, lo cual constituye una infracción administrativa de acuerdo a lo establecido en el artículo 108 del mismo cuerpo legal.
28. En ese sentido, se ha cumplido con lo establecido en el principio de tipicidad, por lo que carece de validez lo alegado en este extremo.
29. Con relación a que la imputación constituiría establecer fechas de cobros diferentes y, a decir de la administrada, sería discriminatorio y generaría diferencias que no se pueden permitir.
30. Se debe señalar que lo establecido en el literal b), numeral 74.1 del artículo 74 del Código se establece el derecho de los consumidores a un cobro por un servicio educativo efectivamente prestado, por lo que al finalizar el mismo, se puede requerir a todos los padres de familia el pago, no existiendo un supuesto diferente ni discriminatorio, por lo que debe rechazarse lo alegado en su defensa.
31. Añadió además la Asociación que, si se tuviera que fijar como fecha de pago de la pensión del mes de diciembre, el último día de labores, con el consiguiente incremento de las deudas, se tendría que llegar al inicio de muchos procesos judiciales para el cobro de las pensiones con los gastos que significa, además del tiempo invertido.
32. Sobre el particular, se debe reiterar a la administrada que debe adecuar sus requerimientos de pago de acuerdo a la normativa vigente, por lo que lo alegado no le exime de dicha obligación. En consecuencia, debe rechazarse lo alegado en su defensa.
33. Finalmente, la Asociación señaló que, se ponen a disposición de la Comisión para recibir sugerencias a fin de dar un mejor tratamiento al problema, negando que se hubieran afectado los derechos de los consumidores con la forma en la que se ha actuado hasta la fecha.
34. Al respecto, se debe señalar, contrariamente a lo manifestado por la Asociación, que de la revisión de la documentación obrante en el expediente se observa que requirió a los padres de familia el pago de la pensión del mes de diciembre antes de finalizado el servicio educativo, con lo cual se vulneró el derecho reconocido a

los consumidores en el artículo 74 del Código, por lo que debe rechazarse lo expuesto por la administrada.

35. En consecuencia, queda acreditado que la Asociación requirió el pago de las pensiones del periodo 2015, correspondientes al mes de diciembre, de manera adelantada.
36. Por lo tanto, corresponde sancionar a la Asociación por infracción a lo establecido en el artículo 108 del Código, toda vez que vulneró los derechos establecidos en el literal b) del numeral 74.1 del artículo 74 del Código.

B. Sobre las medidas ilegales de cobro de la pensión

37. De lo establecido en el artículo 18⁴ del Código se entiende por idoneidad 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.
38. 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.
39. Se debe señalar que en el artículo 16⁶ de la Ley de los 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 al momento de la

⁴ **Código**

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 **Código**

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.

⁶ **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 períodos no pagados siempre que se haya informado de esto a los usuarios al momento de la matrícula. (...)

matricula que adoptaría dicha medida. Así, dicho dispositivo no contempla que se adopte otra medida frente al incumplimiento de pago de las pensiones.

40. Por su parte, 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 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.
41. En el presente caso se imputó a la Asociación el hecho que habría tomado como medidas, frente al no pago de las pensiones: a) suspender el servicio educativo; b) no entregar libreta de notas; y c) no incluir en los documentos de evaluación las calificaciones de los periodos no pagados.
42. Al respecto, de la revisión del documento "Declaración Conjunta Sobre Costos Educativos 2015" (folio 268) se verifica que la Asociación señaló a los padres de familia que, en caso no se cumpliera con el pago de sus obligaciones mensuales tomaría las medidas señaladas en el párrafo precedente, tal como se observa a continuación:

ACEPTO, de acuerdo con las normas arriba citadas, que la institución tiene la facultad de no incluir, en los documentos de evaluación, las calificaciones por los periodos no pagados; retener los certificados de estudios correspondientes al finalizar el año, y suspender automáticamente el servicio educativo de mi hijo(a), en el caso de haber sido citado a reunión para tratar el incumplimiento del pago de dos o más meses del servicio educativo y no haber logrado ningún acuerdo para la cancelación de la deuda, o de no haber cumplido con el cronograma de pago acordado en la conciliación.

ACEPTO que las libretas de notas solo me serán entregadas siempre y cuando me encuentre al día en el pago de las pensiones mensuales.

43. En su defensa, la Asociación alegó que, el servicio educativo no solo es prestado por su institución sino por miles de instituciones privadas. El sector privado no realiza huelgas, cumple con calendario académico, da prestaciones adicionales y por ello debe cumplir sus obligaciones. Asimismo, el Indecopi tiene un informe sobre morosidad, que de haberlo analizado se podría ver que las asociaciones hacen un esfuerzo muy grande para cumplir sus obligaciones y ello debe ser en colaboración del cumplimiento de los padres de familia.

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.

44. Sobre el particular, se debe señalar a la administrada que el hecho de que exista morosidad por parte de los padres de familia no le habilita a disponer medidas contrarias a la normativa vigente, ni le exime de responsabilidad por las mismas, por lo que carece de validez lo alegado en su defensa.
45. Añadió la Asociación que, es imposible que se les impute este tipo de conductas cuando lo que hace es exhortar al pago y si no pagan pues se cumple con entregar las notas a la UGEL.
46. Asimismo, añadió que, si bien en el documento aparecen las declaraciones que son materia de imputación, no es política de su institución educativa hacerlas efectivas, solo quedan como una referencia hacia los padres de familia.
47. Al respecto, se debe precisar a la administrada que de la revisión del documento "Declaración Conjunta Sobre Costos Educativos 2015" (folio 268) no se observa que sus disposiciones hayan sido de forma indicativa o referencial, por lo que carece de validez lo argumentado por la Asociación.
48. Finalmente, la Asociación asume el compromiso de retirar dichas frases de los documentos respectivos, quedando a disposición de la autoridad respecto de las medidas que se sugieran para un efectivo cumplimiento del pago de las contraprestaciones por parte de los padres de familia.
49. En este punto, se debe señalar a la administrada que el compromiso de modificar su conducta no le exime de responsabilidad por los hechos materia de análisis en este extremo, siendo que la infracción se configuró en el momento que dichas medidas se dispusieron para el año escolar 2015.
50. Sin perjuicio de ello, señalar a la administrada que es su obligación adecuar su conducta respecto de los parámetros legales en los que debe desarrollar la prestación de su servicio educativo, por lo que más allá de indicar un compromiso, debe tener en cuenta la obligatoriedad de modificar su conducta, por lo que queda desvirtuado lo alegado por la Asociación en su defensa.
51. En consecuencia, se ha verificado que la administrada tomó medidas para el cobro de la pensión de enseñanza que contravienen la normativa vigente, en tanto constituye una fórmula intimidatoria.
52. Por lo expuesto, corresponde sancionar a la Asociación por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.

C. Respecto a los presuntos cobros indebidos

53. En el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código, se reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos, en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos y cualquier otra práctica similar⁸.

⁸ Código
Artículo 1.- Derechos de los consumidores

54. En el artículo 16⁹ de la Ley 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 establecidos en la referida Ley.
55. De forma previa al análisis, es preciso indicar que si bien mediante Resolución 4893-2016/SPC-INDECOPI del 26 de diciembre del 2016, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, se señaló que:

“(...)

50. *En ese sentido, la infracción por el cobro de cuotas extraordinarias se configurará en tanto el centro educativo obligue a los padres de familia a efectuar el pago, lo contrario ocurrirá si se hubiera consignado que este era voluntario. (...)*”

56. Para esta Secretaría Técnica, corresponde apartarse de dicho criterio toda vez que por la posición que tiene el centro educativo frente a los padres de familia es capaz de incidir en su conducta ya que, a pesar de disponer requerimientos de naturaleza “voluntaria”, los padres de familia interiorizan los mismos como obligatorios en la medida que actúan guiados por procurar las mejores condiciones a sus menores hijos en la prestación del servicio educativo.
57. En ese sentido, la naturaleza voluntaria de conceptos no permitidos no le exime de responsabilidad a los administrados.
58. Ahora bien, en el presente caso se imputó a la Asociación el hecho que habría requerido el pago de ocho (8) rifas y ocho (8) bingos por el valor de S/.8.00 soles cada una, respectivamente.
59. Al respecto, de la revisión del documento “Declaración Conjunta Sobre Costos Educativos 2015” (folio 268) se verifica que la administrada consignó que se requiere a los padres de familia el pago de ocho (8) rifas y ocho (8) bingos por el valor de S/.8.00 soles cada una, respectivamente, tal como se observa a continuación:

1.1.- En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...)

- c) Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios; (...)

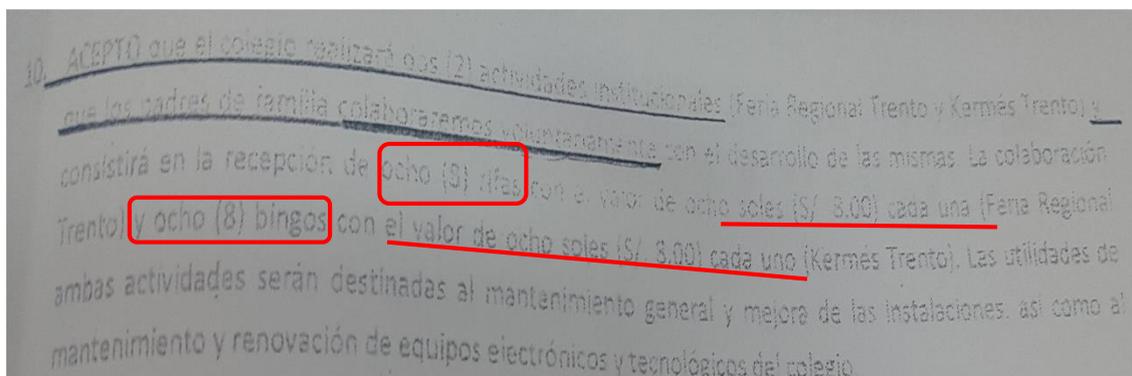
⁹ **LEY DE CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS.**

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.”



60. En sus descargos, la Asociación señaló que, no obliga la compra de rifas o bingos. Durante el año se realizan dichas actividades con la finalidad de lograr la integración de los padres de familia en las que son libres de participar.
61. Asimismo, señaló que no se puede hablar de obligación de compra si no existe requerimiento de pago y su institución no ha realizado requerimientos que puedan serle imputados.
62. Añadió además que, realizan dos (2) actividades institucionales que son la Feria Regional Trento y la Kermes Trento en las que los alumnos desarrollan sus actividades artísticas, para las que se solicita la colaboración de los padres de familia con las rifas y bingos, no existiendo obligación de compra hacia ellos. De esta manera hay padres que asisten con familiares y amigos en número mayor a ocho, como hay otros que no asisten, sin que ello implique un posterior requerimiento de pago. Así como asisten terceras personas, como ex alumnos y amistades de ellos.
63. Al respecto, contrariamente a lo manifestado por la administrada, se debe señalar que de la revisión de la documentación obrante en el expediente se ha verificado que requirió a los padres de familia el pago de ocho (8) rifas y ocho (8) bingos por el valor de S/8.00 soles cada una, respectivamente. Los cuales no se encuentran permitidos legalmente ni se ha acreditado en el procedimiento que se cuente con la respectiva autorización del Ministerio de Educación, por lo que debe rechazarse lo alegado por la Asociación en sus descargos.
64. Por otro lado, con relación a que terceras personas pueden participar de las actividades realizadas por el centro educativo, señalar que ello no le exime de responsabilidad en tanto los hechos materia de análisis en este punto están referidos al requerimiento de conceptos no permitidos a los padres de familia mediante el documento "Declaración Conjunta Sobre Costos Educativos 2015" (folio 268), por lo que carece de validez lo alegado en este extremo.
65. Finalmente, la Asociación niega que se trate de cobros indebidos y señala que en el Informe 552-2016/GSF se indicó que: "El centro educativo estaría solicitando el cobro de conceptos ilegales: NO".

66. Al respecto, se debe señalar que de la revisión integral del Informe 552-2016/GSF, se observa que el mismo concluyó que su institución habría requerido el pago de conceptos no permitidos.
67. Asimismo, es preciso indicar que las imputaciones formuladas en contra de la administrada se encuentran en lo dispuesto en la Resolución 1 del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que carece de validez lo alegado en este extremo.
68. En consecuencia, se ha verificado que la Asociación requirió el pago de ocho (8) rifas y ocho (8) bingos por el valor de S/.8.00 soles cada una, respectivamente, los cuales no se encuentran permitidos.
69. Por lo tanto, corresponde sancionar a la administrada por infracción a lo establecido en el artículo 108 del Código, en relación con el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del mismo cuerpo legal y el artículo 16 de la Ley 26549.

D. Respecto a no contar con el Libro de Registro de Incidencias

70. En el artículo 18¹⁰ del Código se define que la idoneidad como 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.
71. 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.
72. 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.
73. De otra parte, en el artículo 10¹¹ de la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativa - Ley 29719, se establece que el Indecopi

¹⁰ **Código**

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.

¹¹ **LEY 29719**

Artículo 10. Obligaciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)

es competente para fiscalizar la idoneidad de los servicios educativos en cuanto a temas de violencia y/o acoso se refiere.

74. Asimismo, en el artículo 6¹² de la Ley 29719, se establece que los docentes y los miembros del personal auxiliar de la institución educativa tienen la obligación de detectar, atender y denunciar de inmediato ante el Consejo Educativo Institucional (Conei) los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento, discriminación, difamación y cualquier otra manifestación que constituya acoso entre los estudiantes, para los efectos de su inscripción en el Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes.
75. Ahora bien, en el artículo 11¹³ de la referida Ley se establece que cada institución educativa debe de tener un Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes, en el que se anotan todos los hechos de ésta naturaleza, el trámite seguido en cada caso, el resultado de la investigación y la sanción aplicada, cuando corresponda.
76. En el presente caso se imputó a la Asociación que no contaría con el Libro de Registro de Incidencias en el año escolar 2015.
77. En su defensa, la administrada alegó que tiene implementado el Libro de Registro de Incidencias, pero no de la forma exacta en la que se requiere. De ser el caso que este no cumpla con los requisitos establecidos legalmente se adecuará inmediatamente.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) realiza visitas inopinadas de inspección a las instituciones educativas para verificar la existencia de cualquier tipo de violencia física o psicológica y de toda forma de hostigamiento y acoso entre estudiantes, cometidos por cualquier medio, incluyendo virtuales, telefónicos, electrónicos u otros análogos, de conformidad con su rol fiscalizador de la idoneidad en servicios educativos, que establece el Código de Protección y Defensa del Consumidor; para lo cual, debe tomar declaraciones, recoger denuncias de los miembros de la comunidad educativa, realizar investigaciones, disponer las acciones de comprobación que estime pertinentes, así como imponer las sanciones correspondientes. Los resultados de la supervisión son comunicados a la comunidad educativa, indicando, de ser el caso, la aplicación de correctivos.

El Indecopi debe informar anualmente a la Comisión de Educación, Ciencia, Tecnología, Cultura, Patrimonio Cultural, Juventud y Deporte del Congreso de la República sobre las inspecciones realizadas, las infracciones cometidas por las instituciones educativas, las sanciones impuestas y los resultados obtenidos, en el marco de lo dispuesto en el primer párrafo.

¹² **LEY 29719 - Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas**

Artículo 6. Obligaciones de los docentes

Los docentes y los miembros del personal auxiliar de la institución educativa tienen la obligación de detectar, atender y denunciar de inmediato ante el Consejo Educativo Institucional (Conei) los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento, discriminación, difamación y cualquier otra manifestación que constituya acoso entre los estudiantes, incluyendo aquellos que se cometan por medios telefónicos, electrónicos o informáticos y sobre los que hayan sido testigos o hayan sido informados. Para tales casos, dicho consejo se reúne dentro de los dos días siguientes para investigar la denuncia recibida y la resuelve en un plazo máximo de siete días.

Cuando se trate de casos de poca gravedad, los docentes deben sancionar directamente a los estudiantes agresores, sin perjuicio de su obligación de informar sobre dicho incidente al Consejo Educativo Institucional (Conei), para los efectos de su inscripción en el Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes.

¹³ **LEY 29719 - Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas**

Artículo 11. Libro de Registro de Incidencias

Cada institución educativa tiene un Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes, a cargo del director, en el que se anotan todos los hechos sobre violencia, acoso entre estudiantes, el trámite seguido en cada caso, el resultado de la investigación y la sanción aplicada, cuando corresponda.

78. Al respecto, de la revisión de la documentación obrante en el expediente se ha verificado que la administrada no cumplió con contar con un Libro de Registro de Incidencias, por lo que debe rechazarse lo alegado en este punto.
79. Alegó la Asociación que, no han tenido comunicación oficial de cómo debe implementarse el Libro de Registro de Incidencias, ni cómo mantener la reserva en casos de violencia entre estudiantes, ni el procedimiento adecuado a seguir. Efectuó consultas a otros centros educativos, encontrando diferentes sugerencias, lo que le lleva a concluir que no existe una forma establecida.
80. Asimismo, añadió que se compromete a implementar el Libro de Registro de Incidencias a la brevedad, lo cual cumplirá con informar a la autoridad.
81. Al respecto, se debe señalar a la administrada que es su obligación cumplir con sus obligaciones establecidas legalmente, por lo que el hecho de que haya recibido diferentes respuestas de otros centros educativos no le exime de la obligación de implementar el Libro de Registro de Incidencias, por lo que debe rechazarse lo alegado en su defensa.
82. Finalmente, la Asociación alega que el Libro de Registro de Incidencias ha sido creado mediante Ley 29719, la misma que no prevé sanción alguna en caso no se contara con el mismo, por lo que la imputación que se les formula en su contra infringe el principio de legalidad.
83. Sobre el particular, se debe señalar que el principio de legalidad, recogido en el numeral 1 del artículo 246 del T.U.O. de la LPAG dispone lo siguiente:

“Artículo 246. Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

- 1. Legalidad.** - *Sólo por norma con rango de ley cabe atribuir a las entidades la potestad sancionadora y la consiguiente previsión de las consecuencias administrativas que a título de sanción son posibles de aplicar a un administrado, las que en ningún caso habilitarán a disponer la privación de libertad.”*

84. Asimismo, se debe señalar que el artículo 11 de la ley 29719 se ha dispuesto:

“Artículo 11. Libro de Registro de Incidencias

Cada institución educativa tiene un Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes, a cargo del director, en el que se anotan todos los hechos sobre violencia, acoso entre estudiantes, el trámite seguido en cada caso, el resultado de la investigación y la sanción aplicada, cuando corresponda.”

85. En esa línea, en la actuación de la administrada en la prestación del servicio educativo, se ha establecido la obligación de contar con un Libro de Registro de Incidencias. Lo cual constituye una garantía legal de los consumidores.

86. En ese sentido, al incumplir la administrada con sus obligaciones establecidas legalmente, se ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 19 del Código, y siendo que de acuerdo a lo establecido en el artículo 105 del mismo cuerpo legal se ha reconocido al Indecopi como autoridad competente para conocer las presuntas infracciones a lo dispuesto en el Código, no se ha vulnerado el principio de legalidad. Por lo que debe rechazarse lo alegado por la administrada.
87. En consecuencia, se ha verificado que la administrada no cumplió con tener un Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes.
88. Por lo tanto, corresponde sancionar a la Asociación por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.

E. Graduación de la sanción

89. Corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO de la LPAG.
90. 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.
91. 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 **T.U.O de la LPAG**

Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

3. **Razonabilidad.** - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:
- El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
 - La probabilidad de detección de la infracción;
 - La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
 - El perjuicio económico causado;
 - La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
 - Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
 - La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹⁵ **Código**

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El órgano resolutorio 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:

- Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
 - Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
 - 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

92. 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.

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.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que lo sustituya o complemente.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
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 presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
 2. 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.
 3. En los procedimientos de oficio, promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y a sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
 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 a 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.

93. En la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 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.

94. Teniendo en cuenta lo señalado, se ha graduado la sanción para las siguientes infracciones:

(i) Sobre el cobro de pensiones adelantadas:

95. El beneficio lícito esperado proviene de la expectativa de ganancia que esperó obtener el Colegio al requerir anticipadamente el cobro de las pensiones. Para estimar dicha ganancia se considera el monto de la pensión, el número de alumnos y la cantidad de días que por anticipado se estuvo cobrando las pensiones, aplicando para ello una tasa de retorno por el periodo en el que se cometió la infracción. A dicho resultado se suman los ingresos adicionales que la entidad obtuvo producto de mantener dicha ganancia desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de la multa.

96. En base a ello, la ganancia ilícita esperada por el cobro de pensiones adelantadas asciende a S/ 371.10¹⁶ soles.

¹⁶ Al respecto, debe considerarse para el cálculo de la ganancia ilícita estimada los siguientes factores:

- Número de alumnos para el año escolar 2015: Nivel Secundaria, 352. Fuente: Expediente N° 151-2016/CC3.
- Monto de la pensión en el año escolar 2015: Nivel Secundaria, S/ 390.00 soles. Fuente: Expediente N° 151-2016/CC3.
- Tasa interna de retorno anual: 12%. Tasa interna de retorno diaria: 0.03% (resultado de aplicar la fórmula de tasa de equivalencia diaria: $(1+12\%)^{1/360}-1 = 0.03\%$). Fuente: Alvarado, Otoniel. Gestión de Proyectos Educativos: Lineamientos metodológicos. Lima, UNMSM, Fondo Editorial, 2005. Disponible en http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/libros/Educacion/gestion_proyectos/pdf/a05.pdf
- Número estimado de días del cobro adelantado de las pensiones:

Mes	Fecha estimada de cobro (a)	Fecha en que se debió cobrar (b)	N° estimado de días cobro adelantado (b) - (a)
Diciembre 2015	07/12/2015	16/12/2015	9

- Ganancia ilícita esperada:

Mes	Ingreso por Pensiones mensual (a)	N° estimado días cobro adelantado (b)	Ganancia Ilícita por mes (c)
Diciembre 2015	S/. 137,280.00	9	S/. 371.10
TOTAL			S/. 371.10

(a) Resultado de multiplicar el número de alumnos del nivel secundaria, por su correspondiente pensión mensual de estudio.

(b) Ver cuadro anterior.

(c) Resultado de $(c) = (a) * [(1+0.03\%)^{(b)}-1]$

Elaboración: GSF

97. Adicionalmente, se consideran los ingresos adicionales que obtuvo el centro educativo producto de conservar esta ganancia ilícita, desde su obtención hasta la fecha de cálculo de multa. Dichos ingresos adicionales ascienden a S/ 52.52¹⁷ soles. Por lo tanto, el beneficio ilícito esperado asciende a S/ 423.62 soles.
98. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento; en el presente caso, teniendo en cuenta las características de la infracción, en la medida que el conocimiento por parte de los padres de familia de este requerimiento se hacía por escrito, pudiendo la autoridad recabar los medios probatorios necesarios, verificando fácilmente esta infracción. En consecuencia, la probabilidad de detección es alta, y asume el valor de 1.
99. Considerando que la cuantía de la multa estimada es poco significativa¹⁸, se considera que corresponde amonestar a la ASOCIACIÓN.

(ii) Por tomar medidas de cobro de pensiones de enseñanza que resultan prohibidas por la normativa legal vigente

100. De forma preliminar al cálculo de multa, esta Secretaría Técnica considera pertinente indicar que, en atención al Principio de Predictibilidad¹⁹, las actuaciones

¹⁷ Al respecto, debe considerarse para el cálculo de los ingresos adicionales los siguientes factores:

- Tasa interna de retorno anual: 12%. Tasa interna de retorno mensual: 0.95% (resultado de aplicar la fórmula de tasa de equivalencia mensual: $(1+12\%)^{1/12}-1 = 0.95\%$). Fuente: Alvarado, Otoniel. Gestión de Proyectos Educativos: Lineamientos metodológicos. Lima, UNMSM, Fondo Editorial, 2005. Disponible en http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/libros/Educacion/gestion_proyectos/pdf/a05.pdf
- Monto de la ganancia ilícita estimada
- Meses transcurridos a partir de la fecha de cálculo de la ganancia ilícita, considerándose desde diciembre de 2015, hasta la fecha de cálculo de multa (último mes culminado), febrero de 2017.
- Ingresos adicionales:

Mes	Ganancia Ilícita por mes (a)	Meses transcurridos (b)	Ingresos Adicionales (c)
Diciembre 2015	S/. 371.10	14	S/. 52.52
TOTAL			S/. 52.52

(a) Ver cuadro del pie de página anterior.
 (b) Meses transcurridos desde la obtención de la ganancia ilícita, hasta la fecha de cálculo de multa (último mes terminado), febrero de 2017.
 (c) Resultado de: $(c) = (a) * [(1+0.95\%)^{(b)}-1]$

Elaboración: GSF

¹⁸ Multa = Daño / Probabilidad de detección = S/ 423.62 / 1 = S/ 423.62 soles.

¹⁹ **T.U.O. de la LPAG**
Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo
 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima. - La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta

de la administración buscan que los administrados puedan tener una comprensión cierta sobre los resultados posibles que se podrían obtener en la tramitación de los procedimientos administrativos.

101. Asimismo, las impositions de sanciones en los procedimientos administrativos sancionadores tienen como objetivo modificar la conducta de los administrados, esto es, disuadirlos de la comisión de infracciones administrativas. Para ello, la sanción a imponer debe resultar más gravosa que el beneficio ilegalmente obtenido por la conducta ilícita.
102. En ese sentido, para efectos del cálculo de la sanción, el Principio de Predictibilidad debe aplicarse en el extremo referido a los criterios de graduación de la sanción y, por tanto, la administración debe tomar en cuenta los criterios previamente utilizados en anteriores pronunciamientos, siempre que en el caso que se está analizando concurren los mismos supuestos.
103. Por su parte, al momento de determinar el monto de la multa a imponerse, corresponde aplicar el Principio de Proporcionalidad²⁰, de acuerdo a los criterios establecidos en la LPAG, a fin de que se cumpla el objetivo disuasivo de la sanción.
104. El Colegio al implementar alguna medida prohibida para el cobro de las pensiones de enseñanza, espera hacer efectivo el cobro de las mismas de manera represiva, evitándose los costos que le involucraría un adecuado procedimiento de cobro de pensiones para aquellos padres de familia que incurren en atraso en el pago de las pensiones. Por lo tanto, en la estimación del beneficio ilícito esperado, se tendrá en cuenta el costo evitado que se habría ahorrado el Colegio al no implementar un correcto procedimiento de gestión de deudas por pagos de pensiones para padres de familia en situación de mora.
105. Para estimar este coste evitado se toma en cuenta el valor que tiene para el Centro Educativo contar con un servicio adecuado de gestión de cartera morosa, el cual le permitiría realizar un adecuado proceso. Según el documento “Manual de Técnicas de Efectivas de Cobro”, elaborado por el Banco Interamericano de Desarrollo, los honorarios de un profesional que se encargue de recuperar una cartera morosa, ascienden a un valor entre el 15% y 20% sobre el monto a recuperar²¹. En consecuencia, se asume que el valor del costo que se ahorró el Centro Educativo asciende al 15% del total de su cartera morosa. Por lo tanto,

sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener. Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos. La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

²⁰ DANÓS ORDOÑEZ, Jorge. Comentarios a la nueva Ley del Procedimiento Administrativo General. Ara Editorial E.I.R.L. 2005. Lima. Pág. 42.

“El principio de razonabilidad, también conocido como proporcionalidad en otros ordenamientos, postula la adecuación entre medios y fines, de modo que la Administración Pública no debe imponer ninguna carga, obligación, sanción o prestación más gravoso que la que sea indispensable para cumplir con las exigencias del interés público”.

²¹ Disponible en <http://docplayer.es/17234113-Manual-de-tecnicas-efectivas-de-cobro.html>

considerando el anterior porcentaje, el grado de morosidad promedio en el pago las pensiones de los padres de familia²² y los ingresos afectados²³, el costo evitado se estima en S/ 11,799.21 soles²⁴.

106. Además, los ingresos adicionales que obtuvo el Centro Educativo producto de no asumir este costo, desde la fecha en que tuvo que realizar este costo hasta la fecha de cálculo de multa, asciende a S/ 1,669.97²⁵ soles. Por lo tanto, el beneficio ilícito esperado asciende a S/ 13,469.18 soles.
107. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento; en el presente caso, teniendo en cuenta las características de la infracción, en la medida que el conocimiento por parte de los padres de familia de estas medidas se hacía por escrito, pudiendo la autoridad recabar los medios probatorios necesarios, verificando fácilmente esta infracción. En consecuencia, la probabilidad de detección es alta, y asume el valor de 1.
108. Considerando lo antes señalado, se recomienda sancionar a la ASOCIACIÓN con una multa ascendente a 3.3²⁶ Unidades Impositivas Tributarias.

²² El grado de morosidad se estima en 5.73%. Tomando en consideración que la recuperación de la cartera morosa se realiza normalmente a créditos cuyo valor de vencimiento es mayor a 60 días. Fuente: Entrevista al presidente de la Asociación Nacional de Empresas de Cobranzas del Perú, publicado por el Diario Gestión el 10 de setiembre del 2014, disponible en <http://gestion.pe/mercados/ahora-ocho-cada-diez-morosos-pagan-al-cash-sus-deudas-2108165>.

Por lo tanto, considerando lo anterior, el grado de morosidad en las instituciones financieras de más de 60 días es, en promedio, 5.73% del total de créditos otorgados. Elaborado en base a las estadísticas publicados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, al 31 de diciembre de 2014, en lo concerniente a las ratios de morosidad según días de incumplimiento en las diversas instituciones financieras. Utilizando dicha ratio como el equivalente a la morosidad de más de 60 días en el pago de las pensiones en instituciones educativas.

²³ Los ingresos afectados estimados ascienden a (información confidencial) soles, considerando solo los ingresos obtenidos por el pago de las pensiones, teniendo en cuenta el número de alumnos: Para el Nivel Secundaria, 352 alumnos. Monto de la pensión: Para el Nivel Secundaria, S/ 390.00 soles. Fuente: Expediente 151-2016/CC3. Los ingresos afectados resultan de la siguiente fórmula: (información confidencial)

²⁴ Resultado de $1,372,800.00 * 5.73\% * 15\%$.

²⁵ 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 (Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/libros/Educacion/gestion_proyectos/pdf/a05.pdf). Tasa interna de retorno anual: 12%. Tasa interna de retorno mensual: 0.95% Obtenida de la conversión de la tasa anual = $[(1+12\%)^{1/12} - 1]$
- Monto del costo evitado, S/ 11,799.21 soles.
- Meses transcurridos desde la fecha estimada que tuvo que realizar la inversión, hasta la fecha de cálculo de multa: desde la fecha de finalización del periodo lectivo 2015, diciembre de 2015 hasta la fecha de cálculo de multa (último mes culminado), febrero de 2017: 14 meses.
- Ingresos adicionales: $11,799.21 * [(1 + 0.95\%)^{14} - 1] = S/ 1,669.97$ soles

²⁶ Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección = $13,469.18 / 1 = S/ 13,469.18$ soles.
Multa en UIT = $13,469.18 / 4,050.00 = 3.3$ UIT.

(iii) Respetto a los cobros adicionales:

109. De forma preliminar al cálculo de multa, esta Secretaría Técnica considera pertinente indicar que, en atención al Principio de Predictibilidad²⁷, las actuaciones de la administración buscan que los administrados puedan tener una comprensión cierta sobre los resultados posibles que se podrían obtener en la tramitación de los procedimientos administrativos.
110. Asimismo, las imposiciones de sanciones en los procedimientos administrativos sancionadores tienen como objetivo modificar la conducta de los administrados, esto es, disuadirlos de la comisión de infracciones administrativas. Para ello, la sanción a imponer debe resultar más gravosa que el beneficio ilegalmente obtenido por la conducta ilícita.
111. En ese sentido, para efectos del cálculo de la sanción, el Principio de Predictibilidad debe aplicarse en el extremo referido a los criterios de graduación de la sanción y, por tanto, la administración debe tomar en cuenta los criterios previamente utilizados en anteriores pronunciamientos, siempre que en el caso que se está analizando concurren los mismos supuestos.
112. Por su parte, al momento de determinar el monto de la multa a imponerse, corresponde aplicar el Principio de Proporcionalidad²⁸, de acuerdo a los criterios establecidos en la LPAG, a fin de que se cumpla el objetivo disuasivo de la sanción.
113. El beneficio ilícito esperado respecto al pago por concepto de “ocho (8) rifas y ocho (8) bingos”, proviene de la ganancia esperada por parte del centro educativo al requerir este concepto. Por lo tanto, la ganancia ilícita esperada por cobros adicionales está representada por la multiplicación entre el monto solicitado²⁹ y la

²⁷ TUO de la LPAG

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima. - La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener. Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos. La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

²⁸ DANÓS ORDOÑEZ, Jorge. Comentarios a la nueva Ley del Procedimiento Administrativo General. Ara Editorial E.I.R.L. 2005. Lima. Pág. 42.

“El principio de razonabilidad, también conocido como proporcionalidad en otros ordenamientos, postula la adecuación entre medios y fines, de modo que la Administración Pública no debe imponer ninguna carga, obligación, sanción o prestación más gravoso que la que sea indispensable para cumplir con las exigencias del interés público”.

²⁹ El monto solicitado por el requerimiento de las cuotas, asciende a S/ 128.00, ocho (08) rifas por un valor de S/ 8.00 cada una y ocho (08) bingos por el valor de S/ 8.00 cada uno. Fuente: Expediente 151-2016/CC3.

cantidad estimada de padres de familia afectados³⁰. En consecuencia, la ganancia ilícita esperada asciende a S/ 42,880.00³¹.

114. Asimismo, los ingresos adicionales que obtuvo el Colegio producto de conservar esta ganancia ilícita esperada desde el momento del requerimiento del cobro hasta la fecha de cálculo de multa, asciende a (información confidencial)³². En consecuencia, el beneficio ilícito esperado se estima en (información confidencial).
115. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento; en el presente caso, teniendo en cuenta las características de la infracción, en la medida que el conocimiento por parte de los padres de familia de este requerimiento se hacía por escrito, pudiendo la autoridad recabar los medios probatorios necesarios, verificando fácilmente esta infracción. En consecuencia, la probabilidad de detección es alta, y asume el valor de 1.
116. Considerando lo antes señalado, se recomienda sancionar a la ASOCIACIÓN con una multa ascendente a 13.1³³ Unidades Impositivas Tributarias.

(iv) Respecto a no contar con un Libro de Registro de Incidencias:

117. El beneficio ilícito se encuentra configurado por el costo evitado del administrado al no haber implementado las medidas o mecanismos necesarios que hubieran permitido cumplir con la normativa vigente, respecto a contar con el Libro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes, sumado a los ingresos adicionales que obtuvo el administrado producto de conservar este beneficio ilícito desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa.

³⁰ El número estimado de padres de familia a quienes se les requirió las cuotas extraordinarias ascienden a 335. Fuente: Expediente 151-2016/CC3.

³¹ Resultado producto de multiplicar el monto requerido del cobro adicional por el número estimado de padres de familia del Centro Educativo en el año 2015: S/ 128.00 * 335.

³² Al respecto, debe considerarse para el cálculo de los ingresos adicionales la siguiente fórmula y los siguientes factores:

Fórmula de Ingresos adicionales = ganancia ilícita * [(1 + tasa interna de retorno)^{meses hasta multa} - 1]

- Tasa interna de retorno. Fuente: Alvarado, Otoniel. Gestión de Proyectos Educativos: Lineamientos metodológicos. Lima, UNMSM, Fondo Editorial, 2005 (Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bivirtualdata/libros/Educacion/gestion_proyectos/pdf/a05.pdf). Tasa interna de retorno anual: 12%. Tasa interna de retorno mensual: 0.95% Obtenida de la conversión de la tasa anual = $[(1+12\%)^{1/12} - 1]$
- Monto de la ganancia ilícita esperada: S/ 42,880.00
- Meses desde la permanencia de la ganancia ilícita esperada hasta la fecha de cálculo de multa: Se consideró como fecha estimada del requerimiento de la cuota en marzo de 2015 y la fecha de cálculo de multa (último mes culminado), febrero de 2017. Por lo tanto, los meses estimados de permanencia de la ganancia ilícita es 23 meses.
- Ingresos adicionales = (información confidencial)

³³ Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección = (información confidencial)
Multa en UIT = (información confidencial)

118. De los medios probatorios que obran en el expediente, no se cuenta con la información que permita determinar dicho beneficio. Sin embargo, la Comisión cuenta con un parámetro razonable que permite cuantificar dicho ahorro, esta presunción ha sido considerada por la Sala de Defensa de la Competencia 2 (ahora, Sala Especializada en Protección al Consumidor) en la Resolución 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)³⁴.
119. Dicho parámetro objetivo viene a ser el costo de contratar un servicio de asesoría legal adecuada, lo cual le permitiría conocer la normativa vigente y, en consecuencia, contar con el Libro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes. Según fuentes de información consultadas, el costo de contratar un servicio de asesoría legal adecuada se estima en S/ 2,805.00 soles³⁵. Es importante mencionar que no se está afirmando que el administrado carezca de dicho servicio de asesoría legal, pues es posible que lo tenga. Lo que se está afirmando es que el costo de contratar este servicio de asesoría legal es un parámetro o referente a utilizar para calcular el beneficio ilícito como consecuencia de la infracción administrativa.
120. Los ingresos adicionales que obtuvo el administrado producto de no asumir este costo, desde la fecha de infracción hasta la fecha de cálculo de multa. Dichos ingresos adicionales ascienden a S/ 681.40 soles³⁶. Por lo tanto, el beneficio ilícito total asciende a S/ 3,486.40 soles.

³⁴ En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:
“(…) Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.
(…) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.
(…) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución.”

³⁵ Sueldo promedio de un abogado, al año 2015. Fuente: Observatorio de Educación y Empleo – Ponteencarrera.pe. Disponible en http://www.ponteencarrera.pe/documents/12502/0/Universitario_CVE.pdf/9d5d0c65-ce58-4876-aa96-89283e62bca1

³⁶ 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 (Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/libros/Educacion/gestion_proyectos/pdf/a05.pdf). Tasa interna de retorno anual: 12%. Tasa interna de retorno mensual: 0.95% Obtenida de la conversión de la tasa anual = $[(1+12\%)^{1/12} - 1]$
- Monto del costo evitado, S/ 2,805.00 soles.

121. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento; en el presente caso, teniendo en cuenta las características de la infracción, en la medida que el no cumplir con contar con el Libro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes resulta verificable de la revisión de medios probatorios, pudiendo ser detectado por la autoridad inmediatamente. En tal sentido, se considera que la probabilidad de detección es muy alta, la cual asciende a 1.
122. Considerando lo antes señalado, se recomienda sancionar a la ASOCIACIÓN con una multa ascendente a 0.8 Unidades Impositivas Tributarias³⁷ (UIT).

F. Sanción final

123. Por las consideraciones expuestas, corresponde sancionar a la Asociación, con:
- Amonestación en el extremo referido al cumplimiento de lo establecido infracción a lo establecido en el artículo 108 del Código, toda vez que vulneró lo dispuesto en el literal b) del numeral 74.1 del artículo 74 del mismo cuerpo legal, al haber requerido el pago de la pensión del mes de diciembre antes de finalizar el servicio educativo.;
 - Una multa de 3.3 UIT, en el extremo referido al cumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código, toda vez que dispuso medidas no permitidas para el cobro de las pensiones.;
 - Una multa de 13.1 UIT, en el extremo referido al cumplimiento de lo establecido en el artículo 108 del Código, toda vez que incumplió lo establecido en el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del mismo cuerpo legal, en tanto requirió el pago de conceptos no permitidos.;
 - Una multa de 0.8 UIT, en el extremo referido al cumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código, toda vez que no contó con un Libro de Registro de Incidencias.

G. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones

124. Finalmente, este Colegiado dispone la inscripción de las infracciones y sanciones a que se refiere la presente Resolución en relación a la Asociación 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 del Código.

-
- Meses transcurridos desde la detección de la infracción hasta la fecha de cálculo de la multa, estimándose desde marzo de 2015 (inicio de clases) hasta la fecha del cálculo de la multa (último mes culminado), febrero de 2017, 23 meses.
 - Ingresos adicionales: $2,805.00 * [(1 + 0.95\%)^{23} - 1] = 681.40$.

³⁷ Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección = 3,486.40 / 1 = S/ 3,486.40 soles.
Multa en UIT = 3,486.40 / 4,050.00 = 0.8 UIT.

³⁸ Código

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

H. Sobre la remisión de copia de la resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local

125. Se remite copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente para que, de considerarlo pertinente, actúe de acuerdo al ámbito de su competencia.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Amonestar a la ASOCIACIÓN EDUCATIVA TRENTO, en el extremo referido al cumplimiento de lo establecido infracción a lo establecido en el artículo 108 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que vulneró lo dispuesto en el literal b) del numeral 74.1 del artículo 74 del mismo cuerpo legal, al haber requerido el pago de la pensión del mes de diciembre antes de finalizar el servicio educativo.

SEGUNDO: Sancionar a la ASOCIACIÓN EDUCATIVA TRENTO con una multa ascendente a 3.3 UIT³⁹, en el extremo referido al cumplimiento de lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que dispuso medidas no permitidas para el cobro de las pensiones. 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.

TERCERO: Sancionar a la ASOCIACIÓN EDUCATIVA TRENTO con una multa ascendente a 13.1 UIT, en el extremo referido al cumplimiento de lo establecido en el artículo 108 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que habría incumplido lo establecido en el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 del mismo cuerpo legal, en tanto requirió el pago de conceptos no permitidos. 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.

CUARTO: Sancionar a la ASOCIACIÓN EDUCATIVA TRENTO con una multa ascendente a 0.8 UIT, en el extremo referido al cumplimiento de lo establecido en el artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no contó con un Libro de Registro de Incidencias. 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.

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.

³⁹ 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.

QUINTO: Informar a la ASOCIACIÓN EDUCATIVA TRENTO, que la presente resolución tiene eficacia 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 207⁴⁰ de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

SEXTO: Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones a que se refiere la presente Resolución en relación a la ASOCIACIÓN EDUCATIVA TRENTO, 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 119 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉTIMO: Remitir copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente, para que, de considerarlo pertinente, actúe de acuerdo al ámbito de su competencia.

Con la intervención de los señores Comisionados: Alberto Cairampoma Arroyo, Guiselle Romero Lora, Lennin Quiso Córdova y Julio Aguirre Montoya.

ALBERTO CAIRAMPOMA ARROYO
Presidente

⁴⁰ **TUO de la LPAG**
Artículo 216.- Recursos Administrativos

216.1 Los recursos administrativos son:

a) Recurso de reconsideración.

b) Recurso de apelación.

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.