

RESOLUCIÓN FINAL N° 2955-2010/CPC

DENUNCIANTE : **COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (LA COMISIÓN)**
DENUNCIADO : **COLEGIO REINA DE LOS ÁNGELES (EL COLEGIO)**
MATERIA : **SERVICIOS EDUCATIVOS
PROTECCIÓN DE INTERESES ECONÓMICOS
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA**
PROCEDENCIA : **LIMA**

Lima, 20 de diciembre de 2010

1. ANTECEDENTES

1.1. Fundamentos del inicio de procedimiento

En el marco de las acciones de prevención y fiscalización que desarrolla la Secretaría Técnica de la Comisión, se inició la Investigación N° 007-2010/PREV-CPC/INDECOPI con la finalidad de verificar si el Colegio cumplía con lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor¹, en lo referido a la protección de los intereses económicos de los consumidores que contratan su servicio educativo.

Dicha investigación se desarrolló tomando en consideración, adicionalmente, lo establecido por las normas del sector educación, Ley de Centros Educativos Privados (Ley N° 26549) y Ley de Protección a la Economía Familiar (Ley N° 27665).

La Secretaría Técnica de la Comisión inició la referida investigación porque tomó conocimiento de que el Colegio habría entregado a los padres de familia 10 tarjetas de bingo y 10 entradas para el evento denominado Bingo *Kermesse* CRA 2009, los mismos que tenían un valor total de S/. 150,00 y que debían ser adquiridos de forma obligatoria.

Por lo mencionado, la Comisión consideró que existían indicios de presuntas vulneraciones a las normas de protección al consumidor por parte del Colegio, por lo cual, mediante Resolución N° 1 de fecha 4 de marzo de 2010, se inició el presente procedimiento.

¹ El Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor ha sido aprobado por Decreto Supremo 006-2009-PCM (publicado el 30 de enero de 2009). Dicho dispositivo legal recoge las modificaciones, adiciones y sustituciones normativas que han operado sobre el Decreto Legislativo 716 - Ley de Protección al Consumidor (publicado el 09 de noviembre de 1991), incluyendo las disposiciones del Decreto Legislativo 1045 - Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor (publicado el 26 de junio de 2008).

1.2. Cargos imputados

Mediante Resolución Nº 1, la Comisión inició un procedimiento de oficio en contra del Colegio por presuntas infracciones a los artículos 5º literal d) y 13º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, debido a que habría obligado a los padres de familia a adquirir 10 cartones de bingo y 10 entradas para el Bingo *Kermesse* CRA 2009, prohibiendo su devolución e imponiendo un recargo al valor de los mismos en caso sean cancelados con posterioridad a la realización del evento.

1.3. Descargos

En su defensa, el Colegio señaló lo siguiente:

- (i) El evento Bingo *Kermesse* CRA 2009 fue organizado por la Asociación de Padres de Familia, el cual es un órgano que representa a todos los padres de familia de su centro educativo y que goza de autonomía administrativa y económica.
- (ii) En el desarrollo de sus actividades, el 25 de junio de 2009 dicha asociación acordó realizar el evento denominado Bingo *Kermesse* CRA, para lo cual cada familia debía adquirir, en forma de donación, 10 tarjetas de bingo y 10 entradas al referido evento, con el propósito de recaudar fondos para la construcción de una piscina para su plantel.
- (iii) Ante el inicio del presente procedimiento, su centro educativo cursó una carta a la Asociación de Padres de Familia a fin de que informe a todas las familias que la adquisición de las tarjetas del Bingo *Kermesse* era voluntaria, que la no adquisición o retraso en el pago de dichas tarjetas no tenía como consecuencia la aplicación de algún tipo de sanción, recargo o mora. Asimismo, solicitó que se dejara sin efecto cualquier medida empleada contra los padres de familia que estuvieran adeudando dicho pago, condonando cualquier tipo de deuda generada por el referido concepto.

2. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

Por lo mencionado, la Comisión deberá determinar lo siguiente:

- (i) si el Colegio infringió lo dispuesto en los artículos 5º literal d) y 13º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor;
- (ii) si corresponde ordenar al Colegio medidas correctivas de oficio; y,
- (iii) la sanción a imponer, de verificarse la responsabilidad administrativa del Colegio.

3. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3.1. Marco legal

El artículo 65° de la Constitución Política del Perú² consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores y usuarios, mandato que es recogido por el literal d) del artículo 5° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial y establece la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información inexacta sobre los productos o servicios brindados³.

Asimismo, el artículo 13° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor señala lo siguiente:

“Artículo 13°.- De manera enunciativa, aunque no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no podrán: (...)

b. obligar al consumidor a asumir prestaciones que no haya pactado o a efectuar pagos por bienes o servicios que no haya pactado o a efectuar pagos por bienes o servicios que no hayan sido requeridos previamente. En ningún caso podrá interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo hubiese autorizado de manera expresa. (...)”

Los padres de familia no deberían verse obligados a efectuar el pago por un concepto no solicitado previamente por ellos. Siendo así, el padre de familia debería contar con la posibilidad de aceptar o rechazar obligaciones de pago distintas a las vinculadas estrictamente al servicio contratado.

Tanto la Comisión como la Sala de Defensa de la Competencia se han pronunciado en el sentido de que el consumidor está en el derecho de definir, aceptar y autorizar las condiciones y relaciones contractuales que considere pertinentes en sus operaciones de consumo. Lo contrario implicaría vulnerar el principio de autonomía privada que debe regular toda relación contractual. El único sujeto que puede juzgar qué es lo que más le conviene al consumidor es él mismo, no estando ningún proveedor autorizado para arrogarse tal decisión⁴.

En este sentido, con la finalidad de brindar una adecuada protección a los intereses económicos de los consumidores en el marco de la prestación de servicios educativos, es de aplicación complementaria la Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, ya que la misma regula las actividades de los centros y programas educativos privados. Dicha norma fue modificada por la Ley de Protección

² **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**

Artículo 65°.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

Artículo 5°.- En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...) d) Derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial; y a la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios (...).

⁴ Proceso seguido por Rosa Isabel Loayza Alvarado contra Banco Santander Central Hispano: Resolución N° 0457-2000-TDC de fecha 27 de octubre del 2000, emitida en el Expediente N° 017-1999-CPC.

a la Economía Familiar respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados, Ley Nº 27665, la cual desarrolla el ámbito de protección del interés económico de los consumidores y precisa las conductas que, por constituir métodos comerciales coercitivos, lesionan dicho interés.

Los artículos 14º y 16º de la Ley Nº 26549, modificados por la Ley Nº 27665, establecen lo siguiente:

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

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

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

“Artículo 16º.- 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." (Subrayado nuestro).

En consecuencia, se puede apreciar que la normativa vigente se encuentra orientada a proteger los derechos económicos de los padres de familia, con relación a la prestación del servicio educativo privado.

3.2. Aplicación al caso concreto

En el presente caso, el Colegio habría obligado a los padres de familia a adquirir 10 tarjetas de bingo y 10 entradas para el evento denominado Bingo *Kermesse* CRA 2009, prohibiendo su devolución e imponiendo un recargo al valor de los mismos en caso sean cancelados con posterioridad a la realización del evento.

Como se ha mencionado en párrafos precedentes, la normativa que regula la prestación del servicio educativo establece que los centros educativos se encuentran impedidos de obligar a los padres de familia a realizar el pago de cuotas extraordinarias sin la autorización expresa de la autoridad competente. Los centros educativos deben contar con dicha autorización antes de realizar cobros que no se encuentren relacionados de manera directa con la prestación del servicio⁵.

Para que se configure una infracción a la Ley de Protección a la Economía Familiar respecto de la exigencia de una cuota extraordinaria, será necesario constatar que se ha requerido a los padres de familia un pago extraordinario o se le ha formulado alguna indicación que pueda darle a entender que estos pagos son necesarios para una adecuada prestación de los servicios educativos.

La Circular Nº 053/HALM/DCRA/09 de fecha 9 de setiembre de 2009 emitida por el Colegio⁶, por medio de la cual se informa a los padres de familia respecto al evento Bingo *Kermesse* 2009, señala lo siguiente:

*(...) Estimados Padres de Familia
Como es de su conocimiento, el sábado 24 de octubre se realizará nuestro tradicional Bingo Kermesse CRA 2009 con DJ FRESH de Viva FM radio para nuestras alumnas, con la finalidad de fomentar la unión de todos los miembros de esta gran comunidad y obtener fondos para continuar con el Proyecto "Piscina Temperada" de nuestro colegio.
En la Segunda Asamblea de Comités de Aula, que se efectuó el jueves 25 de junio del presente año, se tomaron los siguientes acuerdos:
1. Cada familia, como ya es de costumbre, se responsabilizará por la donación de 10 cartones de Bingo, que serán entregados conjuntamente con 10 tarjetas de ingreso a la kermesse, cuyo valor es de S/. 15,00 cada una. NO SE ACEPTARÁN RECLAMOS POR PÉRDIDA NI DEVOLUCIONES.
(...)*

⁵ Conceptos que se encuentran directamente relacionados con la prestación del servicio educativo son, por ejemplo, la matrícula y la pensión.

⁶ Ver a fojas 7 del expediente.

9. Las familias que incumplan con su compromiso de pago después del sábado 24 de octubre, deberán asumir un adicional de 5 soles por cada tarjeta y/o cartón de bingo hasta el 31 de diciembre, después de esta fecha, el recargo por cada tarjeta impaga será de 50% del valor de la misma.

(...)

Les recordamos que los S/. 150.00 deberán ser cancelados a la tutora de aula, quien a su vez entregará un recibo debidamente firmado, como constancia de la recepción del dinero. La pérdida de este documento es responsabilidad de la familia. Con la presente circular adjuntamos 10 cartones de bingo y 10 tarjetas de ingreso, asignadas a cada familia (...)" (Sic)

El Colegio no ha cuestionado la referida circular ni el hecho que dicho documento haya sido entregado a todos los padres de familia de su centro educativo. De la revisión del documento citado precedentemente se puede verificar lo siguiente:

- (i) El Colegio obligó a los padres de familia a adquirir 10 tarjetas de bingo y 10 entradas para el Bingo *Kermesse* CRA 2009, por un total de S/. 150,00, al establecer que no se aceptarían reclamos por pérdidas ni devoluciones y al imponer un recargo en el precio en caso de pago tardío.
- (ii) Si los padres de familia cancelaban el precio de los cartones de bingo y de las tarjetas de ingreso al evento luego de realizado el mismo y hasta el 31 de diciembre de 2009, debían pagar adicionalmente la suma de S/. 5,00, por cada cartón o entrada.
- (iii) Si los padres de familia cancelaban el precio de los cartones de bingo y de las tarjetas de ingreso luego el 31 de diciembre de 2009, debían pagar adicionalmente el 50% del valor de cada cartón o entrada.

Si bien en la citada Circular se indica que la adquisición de los cartones de bingo y las entradas para el evento era una donación, de la revisión de lo indicado en dicho documento se puede verificar que no nos encontramos en un supuesto de donación o de adquisición voluntaria, en tanto se estableció que no se aceptarían reclamos por pérdida ni devoluciones y que se cobraría un recargo en el precio a los padres que efectuaran el pago de manera tardía.

El Colegio señaló que el evento Bingo *Kermesse* CRA 2009 había sido organizado por la Asociación de Padres de Familia, en virtud al acuerdo al que arribaron en la reunión que tuvieron el día 25 de junio de 2009, siendo que su centro educativo no intervino en dicha actividad ni obligó a los padres de familia a adquirir tarjetas de bingo y entradas para el evento. Asimismo, manifestó que no impuso moras o multas en caso de retraso o incumplimiento en el pago.

A fin de sustentar lo señalado, el Colegio presentó copias certificadas de la Citación de fecha 21 de junio de 2009⁷ para la Segunda Asamblea General de Comités de Aula que se llevaría a cabo el día 25 de junio de 2009 y del Acta de asistencia a dicha reunión.⁸

⁷ Ver a fojas 46 del expediente.

⁸ Ver a fojas 49 a 50 del expediente.

De la revisión de los referidos documentos, se puede verificar que si bien la Asociación de Padres de Familia se encontraba coordinando la realización del evento, el Colegio también tuvo participación en el mismo, en tanto la citación a la reunión de fecha 21 de junio de 2009 (en la que se trataron los temas relacionados al evento) se encontraba firmada por la directora del Colegio.

Asimismo, de la revisión del folleto publicitario, de la tarjeta del bingo y de la entrada al evento⁹, no se aprecia que en ella se informe a los padres de familia que la organización del mismo se haya encontrado a cargo de la Asociación de Padres de Familia, sino que es el nombre del Colegio el que se encuentra consignado en dichos medios probatorios, generando la apariencia de que es éste el que se encontraba a cargo del evento.

A criterio de esta Comisión, los padres de familia que reciben esta información pueden percibir que es el Colegio quien se encuentra organizando la actividad materia de denuncia y quien se encuentra realizando el cobro obligatorio de S/. 150,00 por la adquisición de 10 tarjetas de bingo y 10 entradas al evento *Bingo Kermesse CRA 2009*, generándose en ellos dicha apariencia.

Al generarse una apariencia en los padres de familia de que es el Colegio quien se encuentra realizando el evento, éstos se ven obligados a adquirir las entradas y tarjetas del Bingo.

La Comisión considera que dicho cobro sólo sería legítimo si la autoridad administrativa competente lo autoriza (lo cual no ha sido alegado ni probado en el presente procedimiento).

Por tales motivos, al haber quedado acreditado que el Colegio obligó a los padres de familia a adquirir 10 tarjetas de bingo y 10 entradas para el evento denominado *Bingo Kermesse CRA 2009*, prohibiendo su devolución e imponiendo un recargo al valor de los mismos en caso sean cancelados con posterioridad a la realización de dicho evento, sin contar con la autorización de la autoridad competente, la Comisión considera que corresponde declarar fundado el presente procedimiento, por infracción a lo dispuesto en el artículo 5º literal d) y al artículo 13º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

3.3. Respecto a la medida correctiva

El artículo 42º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro. Asimismo, el artículo 3º de la Ley N° 27917 establece que, para el otorgamiento de una medida correctiva debe tomarse en consideración la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto¹⁰.

⁹ Ver a fojas 8 y 9 del expediente.

¹⁰ LEY N° 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTÍCULO 42º DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En el presente caso, tomando en consideración que ha quedado acreditado que el Colegio cometió una infracción a lo dispuesto en los artículos 5º literal d) y 13º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, al haber obligado a los padres de familia a adquirir 10 cartones de bingo y 10 entradas al evento denominado Bingo *Kermesse* CRA 2009, prohibiendo su devolución e imponiendo un recargo al valor de los mismos en caso sean cancelados con posterioridad a la realización de dicho evento, esta Comisión considera que corresponde ordenarle como medidas correctivas, las siguientes:

- Abstenerse definitiva y permanentemente de requerir el pago de cuotas extraordinarias por conceptos no autorizados administrativamente, tales como tarjetas de bingo y entradas a eventos pro-fondos.
- Colocar el aviso de información que se encuentra en el Anexo N° 1 de la presente resolución, al ingreso del Colegio, en paneles, patios y pasadizos del plantel, así como en los lugares de alto tránsito de los padres de familia. Dicho aviso debe consignarse en tamaño A4, con el texto que cubra toda la dimensión de la hoja y deberá ser colocado de forma permanente en mencionadas ubicaciones, por el lapso de seis (6) meses de acuerdo al diseño y texto que se adjunta a la presente. Adicionalmente, deberá colocar el referido aviso en su Portal Web, en el caso de contar con dicho recurso informático y, además, deberá remitir dicho aviso por correo electrónico en tanto utilice este medio de comunicación con los padres de familia.

Si la Comisión verifica el incumplimiento de la medida correctiva ordenada podrá imponer una multa, la misma que será duplicada sucesiva e ilimitadamente hasta su total cumplimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 44º del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor¹¹.

3.4. Graduación de la sanción

Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

El artículo 41º-A del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad

Artículo 3º.- En el ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto. En aquellos casos en los que la autoridad administrativa decidiera no otorgar una medida correctiva, queda a salvo el derecho de las partes para que lo hagan valer en la vía judicial.

¹¹

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Artículo 44º.- El incumplimiento por parte de los proveedores de lo ordenado en las resoluciones finales emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor constituye una infracción a la presente Ley. En estos casos, la Comisión de Protección al Consumidor es competente para imponer las sanciones y medidas correctivas enunciadas en el presente Título, independientemente de que la parte legitimada opte por la ejecución de lo incumplido en la vía legal correspondiente, conforme a lo dispuesto en el Artículo 43º de la presente Ley.

administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros.¹²

Al respecto, en la Resolución Final Nº 1283-2010/CPC de fecha 31 de mayo de 2010 la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer.¹³

¹²

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

“Artículo 41A.- La Comisión podrá tener en consideración para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

- a. El beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción;
- b. La probabilidad de detección de la infracción;
- c. El daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado;
- d. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
- e. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento;
- f. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso; y,
- g. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.”

¹³

Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

“El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.

La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).

En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.

Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.

En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41º-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230º de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer”.

Beneficio ilícito

En el presente caso, el beneficio ilícito esperado por el Colegio asciende al monto de S/. 45 150,00, el cual se obtiene de multiplicar el monto indebidamente cobrado (S/. 150,00, correspondiente a la adquisición de 10 tarjetas de bingo y 10 entradas al evento) por el total de familias con la que cuenta el centro educativo y que efectuó el pago (301 familias).¹⁴ En ese sentido, el beneficio ilícito equivale a 12,54 Unidades Impositivas Tributarias.¹⁵

Probabilidad de detección:

Respecto de la probabilidad de detección, esta Comisión considera pertinente destacar que si bien la información de la conducta infractora realizada por el Colegio era susceptible de ser puesta en conocimiento de los padres de familia, existen dos razones por las cuales la autoridad administrativa no la detectaría.

La primera, que si bien los padres de familia pueden ser conscientes de que el Colegio comete la conducta infractora analizada, no la denuncian para evitar represalias contra sus hijos, con la finalidad de prevenir que éstos se sientan incómodos en el Colegio.

La segunda, que en algunos casos los padres de familia desconocen sus derechos como consumidores así como las obligaciones legales que tienen que observar los centros educativos, por lo que toman como normal la conducta desplegada por el denunciado, lo que limita la posibilidad de que puedan denunciar las conductas infractoras ante la Comisión.

Sin perjuicio de ello, no se puede desconocer que un grupo de padres de familia presentarían sus denuncias ante la Comisión dada la facilidad con que pueden percatarse de la conducta infractora realizada por el Colegio.

Sobre la base de lo anterior y bajo un análisis de ponderación de razonabilidad, esta Comisión considera una probabilidad de detección de 75% (0,75), es decir, que de cada cuatro infracciones iguales a la detectada en el presente procedimiento, tres serían puestas en conocimiento de la autoridad de protección al consumidor.

Multa base:

La multa base se obtiene dividiendo el beneficio ilícito entre la probabilidad de detección. Es evidente que la sanción a imponer debe ser por lo menos igual a dicho monto, salvo que existan circunstancias atenuantes, de lo contrario el infractor encontraría rentable cometer la infracción en lugar de respetar las normas del ordenamiento jurídico, que es lo que busca evitar el principio de razonabilidad.

¹⁴ De acuerdo a la información brindada por el centro educativo y que obra a fojas 51 a 52 del expediente, éste cuenta con 302 familias, de las cuales sólo una no efectuó el pago de las tarjetas. Asimismo, es preciso señalar que, de acuerdo a lo señalado por el Colegio, no se efectuó ningún cobro adicional por retraso en el pago de las tarjetas de bingo y entrada.

¹⁵ Ello, de acuerdo a la siguiente operación matemática:

$$S/. 45 150,00 (\text{beneficio ilícito}) / S/. 3 600,00 (\text{valor de la UIT vigente}) = 12,54 \text{ UIT}$$

Considerando los datos obtenidos, la multa base resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

Beneficio Ílícito esperado	/	Probabilidad de detección	=	Multa base
12,54 UIT	/	0,75	=	16,72 UIT

Por lo tanto, la Comisión estima una multa total ascendente a 16,72 Unidades Impositivas Tributarias.

Atenuante

En el presente caso, resulta necesario tener en cuenta las acciones tomadas por el Colegio luego de iniciado el presente procedimiento. En ese sentido, de la revisión de la carta de fecha 17 de marzo de 2010 emitida por el Colegio, que obra a fojas 53 del expediente, se puede verificar que éste dispuso que se informe a todas las familias de su centro educativo que la adquisición de las tarjetas del Bingo *Kermesse* era voluntaria, que la no adquisición o retraso en el pago de dichas tarjetas no tenía como consecuencia la aplicación de algún tipo de sanción, recargo o mora, dejando sin efecto cualquier medida empleada contra los padres de familia que estuvieran adeudando dicho pago, condonando cualquier tipo de deuda generada por el referido concepto.

Por las razones expuestas, la Comisión considera que debe atenuarse la multa base, reduciéndola en un 50%, y sancionar al Colegio con una multa de 8,36 Unidades Impositivas Tributarias.

4. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: declarar fundado el procedimiento de oficio iniciado en contra del Colegio Reina de los Ángeles, por infracción al artículo 5º literal d) y al artículo 13º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

SEGUNDO: ordenar como medida correctiva que el Colegio Reina de los Ángeles cumpla con lo siguiente:

- Abstenerse definitiva y permanentemente de requerir el pago de cuotas extraordinarias por conceptos no autorizados administrativamente, tales como tarjetas de bingo y entradas a eventos pro-fondos.
- Colocar el aviso de información que se encuentra en el Anexo Nº 1 de la presente resolución, al ingreso del Colegio, en paneles, patios y pasadizos del plantel, así como en los lugares de alto tránsito de los padres de familia. Dicho aviso debe consignarse en tamaño A4, con el texto que cubra toda la dimensión de la hoja y deberá ser colocado de forma permanente en mencionadas ubicaciones, por el lapso de seis (6) meses de acuerdo al diseño y texto que se adjunta a la presente. Adicionalmente, deberá colocar el referido aviso en su Portal Web, en el caso de contar con dicho recurso

informático y, además, deberá remitir dicho aviso por correo electrónico en tanto utilice este medio de comunicación con los padres de familia.

TERCERO: sancionar al Colegio Reina de los Ángeles con 8,36 Unidades positivas Tributarias. Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, ubicada en la Calle La Prosa N° 138, San Borja. El monto de la multa impuesta será rebajado en 25% si la denunciada consiente la resolución y procede a cancelar dicha multa dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles, conforme a lo dispuesto en los artículos 37° y 38° del Decreto Legislativo N° 807 y en la Decimotercera Disposición Complementaria de la Ley N° 27809, Ley General del Sistema Concursal¹⁶.

CUARTO: informar 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 N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁷. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁸, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁹.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sra. María del Rocío Vesga Gatti, Dra. Lorena Masías Quiroga, Ing. Jaime Miranda Sousa Díaz y Sr. Hugo Gómez Apac.

MARÍA DEL ROCÍO VESGA GATTI
Presidenta

¹⁶ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 37°.- La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

¹⁷ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

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. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

¹⁸ **LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL**
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

DECIMOTERCERA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

¹⁹ **LEY N° 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.

ANEXO 1

ATENCIÓN

ESTIMADOS PADRES DE FAMILIA

En cumplimiento de lo dispuesto por el ordenamiento legal vigente y la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, le informamos que el colegio no puede exigir a los padres de familia a que efectúen el pago de cuotas extraordinarias, que no se encuentren debidamente autorizadas por el Ministerio de Educación. Asimismo, debe informar por escrito las condiciones económicas del servicio educativo que presta.

En este caso en particular, la Comisión ha ordenado que se abstenga definitiva y permanentemente de requerir el pago de cuotas extraordinarias por conceptos no autorizados administrativamente, tales como tarjetas de bingo y entradas a eventos pro-fondos.

*Cualquier consulta o reclamo le solicitamos
dirigirse a la
Administración del local, de no ser atendido
podrá acudir al
INDECOPI al 224-7800*

