



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

RESOLUCIÓN FINAL N° 043-2023/INDECOPI-JUN

PROCEDENCIA : JUNÍN
DENUNCIANTE : JORGE MENDOZA ARGOMEDO
DENUNCIADO : ASOCIACIÓN EDUCATIVA ISAAC NEWTON
MATERIA : IMPROCEDENCIA
INTERES PARA OBRAR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA

SUMILLA: *Declarar improcedente la denuncia en contra de Asociación Educativa Isaac Newton, en tanto el señor Jorge Mendoza Argomedo carece de interés para obrar, en referencia a que cobro indebidamente la suma de S/ 250,00 por concepto de constancia de vacante de su menor hija.*

Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Jorge Mendoza Argomedo en contra de Asociación Educativa Isaac Newton, por infracción del artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber solicitado ilegalmente al señor Jorge Mendoza Argomedo y de forma indebida documentación que la Ley no estipula que podían y/o que debía ser requerida, como son: copia del DNI, partida o acta de nacimiento del estudiante, ficha de matrícula, certificado de estudios y resolución de traslado..

Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Jorge Mendoza Argomedo en contra de Asociación Educativa Isaac Newton,, por presunta infracción del artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que se haya negado a realizar el traslado de matrícula en el SIAGIE de la menor hija del señor Jorge Mendoza Argomedo.

Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Jorge Mendoza Argomedo en contra de Asociación Educativa Isaac Newton, por infracción del artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber brindado respuesta a la solicitud que presentó el señor Jorge Mendoza Argomedo el 09 de marzo de 2022.

Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Jorge Mendoza Argomedo en contra de Asociación Educativa Isaac Newton, al no haber quedado acreditado que no haya cumplido con entregar al señor Jorge Mendoza Argomedo copia del Reglamento Interno del Colegio.

SANCIÓN: - (1,55) Unidades Impositivas Tributarias – por requerir documentos no establecidas por Ley.
- (1,01) Unidades Impositivas Tributarias – por no haber dado respuesta a la solicitud de fecha 9 de marzo de 2022.

Huancayo, 10 de febrero de 2023

I. ANTECEDENTES

1. El 14 de junio de 2022, el señor Jorge Mendoza Argomedo (en adelante, el señor Mendoza) denunció a Asociación Educativa Isaac Newton (en adelante, el Colegio) por presunta

M-CPC-06/01

1/29



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código),

2. Mediante Resolución N° 1 del 20 de setiembre de 2022, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador en contra el Colegio, por presunta infracción al artículo 73° del Código, debido a que:
 - (i) Habría cobrado indebidamente al denunciante la suma de S/ 250,00 por concepto de constancia de vacante de su menor hija; hecho que constituye una presunta infracción del artículo 73° del Código.
 - (ii) Habría solicitado ilegalmente al denunciante y de forma indebida documentación que la Ley no estipulaba que podían y/o que debía ser requerida, como son: copia del DNI, partida o acta de nacimiento del estudiante, ficha de matrícula, certificado de estudios y resolución de traslado; hecho que constituye una presunta infracción del artículo 73° del Código.
 - (iii) Se habría negado a realizar el traslado de matrícula en el SIAGIE de la menor hija del denunciante; hecho que constituye una presunta infracción del artículo 73° del Código.
 - (iv) No habría brindado respuesta a la solicitud que presentó el denunciante el 09 de marzo de 2022; hecho que constituye una presunta infracción del artículo 73° del Código.
 - (v) No habría cumplido con entregar al denunciante copia del Reglamento Interno del Colegio; hecho que constituye una presunta infracción del artículo 73° del Código.
3. Mediante escrito de fecha 24 de noviembre de 2022 el Colegio señaló que:
 - (i) De la primera imputación, señaló que la modalidad de traslado regular, es que el padre de familia luego de tener toda la información que necesita que está a cargo de la secretaria de la institución y/o director opta libre y voluntariamente por matricular a su menor hija recibe la solicitud de vacante y la comisión acepta o niega la misma en función de la oferta establecida.
 - (ii) Asimismo, señaló que el único pago es la cuota de ingreso luego del cual se otorga la constancia de vacante, y luego el padre de familia gestiona el traslado teniendo en cuenta los requisitos establecidos por la institución que fue informado previamente a través del volante informativo y que se reitera en la constancia de vacante.
 - (iii) Además señaló que pese haber tomado la decisión de no recibir alumnos se hizo una excepción y se ordenó atender la solicitud de matrícula por su condición de director, y al haber alcanzado una vacante debía pagar la cuota de ingreso para iniciar el proceso de matrícula y luego presentar los requisitos establecidos y por error material en la impresión de la boleta, en lugar de cuota de ingreso como de ser salió impreso la palabra vacante, el cual corrigió oportunamente e informo al padre de familia quien quedo conforme.
 - (iv) Asimismo, señaló que el 23 de febrero de 2022 recibieron una misiva donde la apoderada de la menor expresa el agradecimiento por la vacante y daba cuenta del pago por matrícula de su menor hija, y cosa extraña el 5 de mayo de 2022 el denunciante presentó reclamo ante Indecopi pidiendo la devolución de lo indebidamente pagado, donde informó a Indecopi que efectivamente hubo un error material en la emisión del comprobante por cuotas ingreso y se corrigió anulando el anterior comprobante haciéndole llegar con la mención del pago correspondiente habiendo subsanado dicho error,
 - (v) Que nunca recibieron por parte del denunciante algún reclamo, ni verbal, ni escrito, ni utilizando el libro de reclamaciones que está disponible para los usuarios.
 - (vi) De la segunda imputación de cargos señaló que no pueden interpretarse de esa manera lo hacen en por la necesidad de tenerlos debido a que los estudiantes



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

participan en múltiple actividades y a consecuencia de ello pueden accidentarse y por lo tanto es necesario tener una copia de DNI, partida o acta de nacimiento, y tener los datos de los padres ya que en muchos casos no son los padres los que matriculan, por motivos judiciales entre ellos, y que otorgan un tiempo prudencial para su cumplimiento.

- (vii) Sobre el requerimiento de la ficha única de matrícula, este documento se genera cuando el estudiante ingresa por primera vez en el sistema educativo nacional y le acompaña todo el tiempo mientras dure su permanencia en la educación básica. Y que el padre de familia solo recoge este documento entre otros del colegio de origen y se lo entrega al nuevo colegio previamente haber gestionado la constancia de vacante, y es aquí donde encontraron el problema del denunciante, en tanto no quiso, y no entregó y valiéndose de su condición de autoridad para trillar normas y presionar a la autoridad educativa para conseguir una matrícula a su manera.
- (viii) Sobre la exigencia ilegal o indebida del certificado de estudios, que este documento oficial autorizado por el Ministerio de Educación donde se certifica los logros y promociones de los estudiantes y no así las libretas de nota basándose en el instructivo del proceso de matrícula 2022, que deriva la Directiva 001-2022 GRH disposiciones para el proceso de matrícula señala que como requisito de traslado es la presentación de certificado de estudios o informe del progreso en la institución Educativa de destino y su trayectoria educativa. Y que únicamente las instituciones educativas privadas de destino podrán solicitar el certificado de estudios y que para el caso el reglamento esta en reglamento interno y el padre de familia ha sido plenamente informado, porque estos requisitos están reiterativamente en la constancia de vacante que el padre de familia recibió al pagar la cuota de ingreso, posteriormente de manera libre y voluntaria hizo el pago de la matrícula, quedando establecido de manera tacita la obligación de cumplir con los requisitos en el plazo establecido.
- (ix) Y que el denunciante fue reacio de acercarse al colegio de origen de su hija para recoger la documentación y el certificado de estudios que hubiera permitido formalizar la matrícula de manera rápida.
- (x) De la tercera imputación señaló que de acuerdo a la Directiva 001-2022 GRH "disposiciones para el proceso de matrícula 2022" que orientó la matrícula dice que el traslado de un estudiante a otra institución y su matrícula a través del SIAGE debe ser previa presentación de la Resolución Directoral emitida por la IE de Origen dicho traslado será gestionado por el representante legal que matriculo al estudiante de acuerdo a la Ficha Única de Matrícula.
- (xi) Y que la resolución de traslado también puede emitirlo el colegio de destino en ese segundo caso se emite la resolución cuando el proceso de matrícula ha concluido es decir cuando el padre o apoderado haya cumplido con presentar los requisitos.
- (xii) De la cuarta imputación de cargos señaló que en principio ante la solicitud de reiterar pedido de información sobre la resolución que formaliza el traslado de matrícula, dieron aviso a la representante legal de la menor la señora Elizabeth Katherine Torres Y no venció vía whatsapp con fecha 4 de mayo de 2022 dando cuenta que semanas anteriores ya se había emitido la Resolución Directoral Institucional N° 053-2022/IEPC/TM y la constancia de matrícula 2022 culminando de esta manera el proceso de matrícula.
- (xiii) De la quinta imputación de cargos señaló que ha estado a disposición del representante legal de la estudiante así lo señala que el documento firmado como compromiso de matrícula donde consta que el presente documento se encuentra el acuerdo entre el colegio y la representante de la menor sobre el monto, número y oportunidad de los pagos correspondientes al año 2022, los cuales fueron informados oportunamente.
- (xiv) Asimismo, refiere que el padre de familia afirma conocer el reglamento interno del colegio y ha tomado la decisión de matricular al niño de manera libre y voluntaria.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

Además de haber colocado en la oficina de atención una carpeta con todos los documentos de gestión entre ellos el reglamento interno, misma documentación que reportaron a la UGEL, y que también pueden acceder al reglamento interno a través de la página institucional

4. El 30 de noviembre de 2022, el señor Mendoza absolvió los descargos de la denunciada donde señaló que:
- (i) El documento de compromiso de matrícula para efectuar pagos al año escolar 2022, que anexa como primer medio probatorio donde firma su esposa es del 14 de febrero de 2022 una semana después de que le informaron verbalmente que si había vacante y para obtenerla debían primero pagar por constancia de vacante la suma de S/ 250.00 y en ella le brindaron los primeros requisitos y que la evidencia objetiva de su denuncia está en que el mismo 7 de febrero de 2022, donde les exigen el pago por vacante, luego de cancelado les entregan la constancia de vacante.
 - (ii) Asimismo, señaló que existe legalmente el pago o cuota por concepto de vacante lo que hace ilegal o indebido el cobro, por ello solicitan la devolución más los intereses, a ello agrega que les parece extraño que hagan excepciones al proceso de matrícula basándose en los cargos publica, solicitan que se evalué la actitud del personal al tratarse una actitud discriminatoria hacia la comunidad educativa.
 - (iii) Así también con referencia a que quedó conforme con la nueva boleta emitida el 6 de junio de 2022, no es cierto, por ello continuaron con la denuncia, y que no ve el inconveniente en que su esposa haya agradecido la vacante y haya dado cuenta del pago de la matrícula, por ser un gesto de agradecimiento. De la misma forma señaló que, priorizando su dialogo reiterado con el director del colegio explicándole el marco normativo que regula el proceso de matrícula y que los requisitos que les exigen no eran compatibles con la RM 447-2020 MINEDU que aprueba la norma sobre el proceso de matrícula en la educación básica, por ello después de conocer que IE realizó el traslado de matrícula, luego de ser supervisados por la UGEL han procedido ante el Indecopi por el cobro ilegal o indebido
 - (iv) También señaló que cuentan con varias vías para reclamar ante la institución que vulnera derechos o directamente reclamar ante Indecopi o ambas a la vez y que la denuncia ante Indecopi se realizó porque fueron varias las oportunidades de dialogo con el Director del colegio y el mensaje fue el colegio es privado y tiene sus propias reglas de proceso de matrícula que es lo que sigue insistiendo con sus descargos.
 - (v) Sobre la vulneración del derecho de información señaló que Decreto Supremo N°5-2021-MINEDU aprueba el reglamento de Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica en el artículo 15.6 establece que el traslado de la matrícula de los estudiantes a otra IE, debe observarse la normativa que el Minedu aprueba para tal efecto, y en este caso es la Resolución Ministerial N° 447-2020-MINEDU que regula la matrícula escolar y traslado en las instituciones educativas y en la misma norma refiere en el numeral V.2. establece que se debe presentar el DNI o partida de nacimiento del estudiante y que el colegio exigió ambos documentos, por lo que no entiende sus descargos.
 - (vi) Respecto a la exigencia ilegal del FUM la norma no establece como afirma el denunciado en defensa técnica, por el contrario el articulo v.5,1.7 sobre la entrega de documentos establece que el director de la IE o la responsable del programa entrega al estudiante o al representante un ejemplar en físico o digital de la FUM completa y RI de la IE y no puede ser condicionada a pagos u otros, por lo que debería ser sancionado por la mala práctica de exigencia de FUM, pues la IE de destino es la que debe entregar o simplemente actualizar la información de la FUM registrada en el SIAGE.
 - (vii) De la exigencia ilegal o indebida del certificado de estudios, señalo que la Dirección Regional de Educación de Huánuco que aprueba la Directiva N° 001-2022-GRH-GRDS-DRE/DGP establece que el traslado de matrícula se realiza siguiendo el procedimiento



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

- establecido en la normativa vigente en este caso RM 447-2020-MINEDU de acuerdo a los numerales V1.2, y V2 no exige legalmente el certificado de estudios siendo suficiente para el proceso de traslado de matrícula los documentos de identidad del padre o madre y del estudiante
- (viii) Que la norma emitida por dirección regional de educación de Huánuco establece que el traslado de matrícula se realiza siguiendo el procedimiento establecido en la normatividad vigente y que a la visita de la UGEL Leoncio Prado le dieron la razón de la exigencia del certificado de estudios como requisito de traslado de matrícula y que constató que reglamento interno no figura todos los requisitos que exigen a sus usuarios y que publica a través de sus comunicados.
- (ix) De la exigencia de la resolución de traslado señaló que la norma que regula el proceso de matrículas precisa que la directora de la nueva IE debe emitir la Resolución que formalice el traslado del estudiante, y con referencia a la solicitud de sobre la resolución de traslado, que el 23 de febrero de 2022 solicitaron le brinde información sobre la resolución que formaliza el traslado de matrícula, y solo con la intervención de la UGEL se comprometen a realizar el traslado de matrícula y se le comunican el 4 de mayo de 2022 casi dos meses después.
- (x) Finalmente señaló que con referencia a la copia de reglamento interno hasta la fecha su documento de compromiso de matrícula pagos a efectuarse el año 2022 de ninguna manera evidencia que se le entregó un ejemplar en físico o digital del Reglamento Interno como establece la norma. Lo único que demuestra es un supuesto que el padre afirma conocer el reglamento interno del colegio no que le entregaron un ejemplar.
5. Mediante Resolución N° 4 del 19 de enero de 2023, se puso de conocimiento de las partes, el Informe N° 0004-2023-CPC-JUN/INDECOPI emitido por la Secretaría Técnica, otorgándoles el plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos.
6. El 26 de enero de 2023, el Colegio observó el Informe emitido por la Secretaría Técnica donde señaló que:
- (i) Sobre la solicitud de documentación no estipulada por ley señaló que, el proceso de matrícula de 2022 se realizó en plena emergencia sanitaria, y que si bien es cierto las normas señalan de manera expresa la documentación básica para la matrícula en las escuelas públicas no sucede lo mismo en las instituciones privadas, es por ello que la copia del DNI de la menor es indispensable debido a que puede existir un accidente propias de las actividades a realizar, es por ello que en caso de acudir a una emergencia se solicita dicho documento.
- (ii) Asimismo, señaló que la partida o acta de nacimiento se solicitaron para tener en cuenta los datos de los padres del niño, ya que muchas veces los que matriculan no son los padres, son terceros sin poder alguno, por motivos que existen disputas judiciales entre ellos, y que la ley no los prohíbe, el colegio dentro lo establecido otorga un tiempo prudencial para su cumplimiento.
- (iii) Que, en los colegios privados no piden algo que la ley lo prohíbe, y es una característica administrativa de las instituciones privadas que les señalan que documentación requieren para esos fines siempre y cuando el padre esté debidamente informado y los requerimientos se encuentren claramente establecidas en el reglamento interno del colegio. Y que la persona que matriculó a la menor, en el documento de compromiso que firmó señala conocer dicho reglamento, basado en el instructivo del proceso de matrícula de 2022.
- (iv) Sobre la falta de respuesta señaló que el 9 de marzo de 2022, fue atendida en fecha 21 y 27 de marzo, y si bien no se respondió por escrito de modo facticio pero se cumplió con lo solicitado prueba de ello es la plataforma whatsapp de fecha 4 de mayo de 2022, emitiendo una resolución directoral institucional N° 053-2022-IEPC/TM y la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

constancia de matrícula 2022 todo ello al requerimiento de información solicitado por la madre de la menor el 9 de marzo, y que la menor asistió al primer día de clases, donde el padre de familia forma parte del comité del aula realizada la primera semana.

7. El 3 de febrero de 2022, el señor Mendoza observó el informe emitido por la Secretaría Técnica señalando que:
- (i) Discrepan los apartados II.1, II.3, y II.5 y solicitan se ordene la devolución de las costas y costos.
 - (ii) Del interés para obrar señaló que, ya que no se toma en cuenta que previamente el 5 de mayo de 2022 planteó reclamo ante la oficina del Indecopi de Huánuco reclamo que describió en la denuncia y constituye antecedente de la misma, y que no es posible inferir que porque se me notificó el 6 de junio de 2022, antes de presentar la denuncia, al contrario mantiene la necesidad de que la comisión resuelva y restituya su derecho frente al cobro indebido, y que hay un conflicto de interés que debe resolverse de manera objetiva y con argumentos, y que ha quedado demostrado que el 7 de febrero de 2022, frente al cobro por constancia de vacante se le entregó donde se evidencia el cobro ilegal o indebido por un concepto que no está en la ley.
 - (iii) Respecto de la solicitud de documentación no estipula por ley, se encuentra de acuerdo,
 - (iv) De negativa de traslado de matrícula en el SIAGE, señaló que no es solo una alegación de su parte y que se valore el anexo 12 de su denuncia y tener en cuenta la información del colegio donde señala que recién el 4 de mayo de 2022, comunica la formalización del traslado de matrícula, ambos documentos sirven para verificar de manera fehaciente la negativa de efectuar el traslado de matrícula en el SIAGE y solicita se declare fundada esta parte de la denuncia.
 - (v) Sobre la falta de respuesta del 9 de marzo de 2022, se encuentra conforme.
 - (vi) Respecto de la entrega de la copia del reglamento interno, no se encuentra de acuerdo porque el colegio a la fecha no cumplió con numeral V.5.1.7 Resolución Ministerial N° 447-2020-MINEDU que establece que el director de IE entrega el físico o digital de la FUM y reglamento interno, y que el compromiso de matrícula no es un documento fehaciente que evidencie el cumplimiento de la norma sectorial, por lo que solicita declare fundada pues infracción se sigue sostenido en el tiempo.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

8. Por los antecedentes expuestos precedentemente, corresponde a la Comisión determinar lo siguiente:
- (i) Si el Colegio infringió lo establecido en el artículo 73° del Código;
 - (ii) si corresponde ordenar las medidas correctivas;
 - (iii) la sanción a imponer de comprobarse su responsabilidad administrativa; y,
 - (iv) si corresponde ordenar el pago de las costas y costos.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1 Cuestión Previa: Sobre la subsanación de la conducta.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

9. El artículo 108° del Código¹ contempla los supuestos que ponen fin al procedimiento con la declaración de la improcedencia de la denuncia, dentro de los cuales se encuentra la falta de **interés para obrar**.
10. El artículo 118° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala lo siguiente:

Artículo 118.- Solicitud en interés particular del administrado

Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

(Texto según el artículo 107 de la Ley N° 27444)

11. El interés para obrar, como elemento básico para poder emitir un pronunciamiento válido sobre el fondo de la materia discutida, se define como la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto de un conflicto de intereses². Asimismo, el interés para obrar ha sido definido como un estado de necesidad, como la exigencia inmediata, actual, irremplazable de tutela jurídica.
12. Por ello, a efectos de analizar la posible existencia de una infracción en el presente procedimiento, esta Comisión deberá determinar, si el denunciante, posee interés para obrar.
13. De acuerdo a lo expuesto por el señor Mendoza, la presunta infracción cometida por el Colegio consistiría en que habría cobrado indebidamente la suma de S/ 250,00 por concepto de constancia de vacante de su menor hija.
14. En sus descargos el Colegio señaló que el único pago es la cuota de ingreso luego del cual se otorga la constancia de vacante, y luego el padre de familia gestiona el traslado teniendo en cuenta los requisitos establecidos por la institución que fue informado previamente a través del volante informativo y que se reitera en la constancia de vacante.

¹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 108°.- Infracciones administrativas.

Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios 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, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

- a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
- b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
- c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
- d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
- e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
- f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

(Artículo incorporado por el Decreto Legislativo N° 1308, Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571)

- ² MONROY GÁLVEZ, Juan, Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano, En: Themis Revista de Derecho N° 27 y 28, pág. 124.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

15. Asimismo señaló que al haber alcanzado una vacante debía pagar la cuota de ingreso para iniciar el proceso de matrícula y luego presentar los requisitos establecidos y por error material en la impresión de la boleta, en lugar de cuota de ingreso como de ser salió impreso la palabra vacante, el cual corrigió oportunamente e informó al padre de familia quien quedo conforme.
16. En la misma línea, señaló que el 23 de febrero de 2022 recibieron una misiva donde la apoderada de la menor expresa el agradecimiento por la vacante y daba cuenta del pago por matrícula de su menor hija, y cosa extraña el 5 de mayo de 2022 el denunciante presentó reclamo ante Indecopi pidiendo la devolución de lo indebidamente pagado, donde informó a Indecopi que efectivamente hubo un error material en la emisión del comprobante por cuotas ingreso y se corrigió anulando el anterior comprobante haciéndole llegar con la mención del pago correspondiente habiendo subsanado dicho error,
17. Por su parte el señor Mendoza señaló que el documento de compromiso de matrícula para efectuar pagos al año escolar 2022, que anexa como primer medio probatorio donde firma su esposa es 14 de febrero de 2022 una semana después de que le informaron verbalmente que si había vacante y para obtenerla debían primero pagar por constancia de vacante la suma de S/ 250.00 y en ella le brindaron los primeros requisitos y que la evidencia objetiva de su denuncia está en que el mismo 7 de febrero de 2022, donde les exigen el pago por vacante, luego de cancelado les entregan la constancia de vacante.
18. Asimismo, señaló que existe legalmente el pago o cuota por concepto de vacante lo que hace ilegal o indebido el cobro, por ello solicitan la devolución más los intereses, a ello agrega que les parece extraño que hagan excepciones al proceso de matrícula basándose en los cargos publica, solicitan que se evalúe la actitud del personal al tratarse una actitud discriminatoria hacia la comunidad educativa.
19. El artículo 16°³ de la Ley de los Centros Educativos Privados prohíbe expresamente que los centros educativos realicen cobros por conceptos diferentes a los establecidos en la citada ley - cuota de ingreso, matrícula y pensiones-, salvo que se encuentren autorizados por la autoridad competente del Ministerio de Educación.
20. En el caso en concreto ha quedado acreditado que en fecha 7 de febrero de 2022, el colegio emitió una boleta electrónica N° B001-00006530, ahora de la revisión del detalle de dicha boleta se verifica que se consigna por concepto de pago la denominación "Vacante" conforme la siguiente imagen:

Imagen en la siguiente pagina

3

LEY 26549. LEY DE LOS 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.

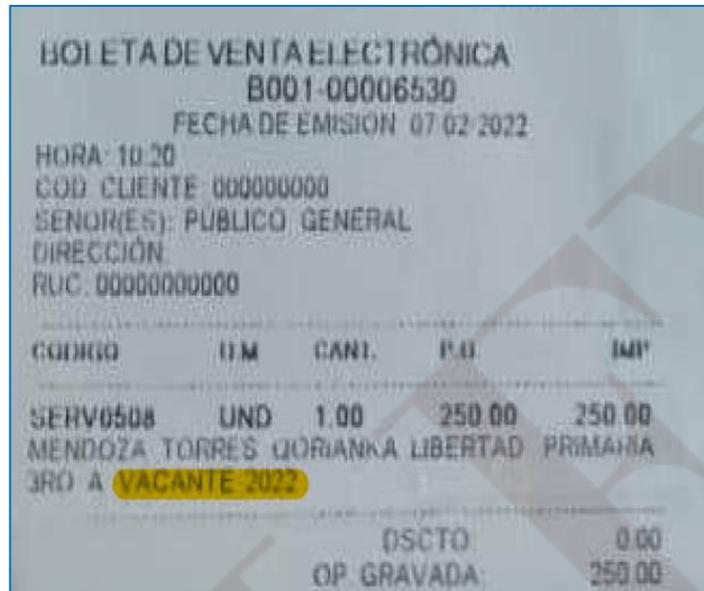
Se prohíbe condicionar la inscripción y/o matrícula al pago de las contribuciones denominadas voluntarias. Tampoco podrán ser obligados a presentar el total de útiles escolares al inicio del año escolar; ni a adquirir uniformes y/o materiales o útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad 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.

M-CPC-06/01

8/29

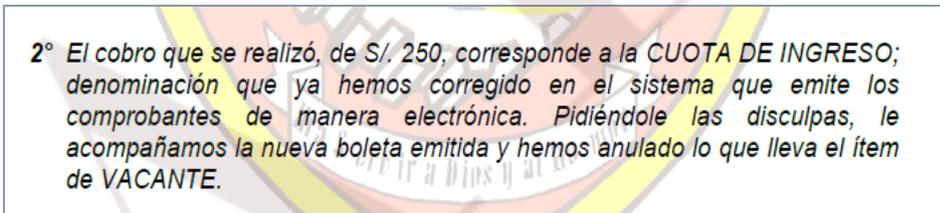


Imagen 1: extracto de boleta electrónica N° B001-00006530



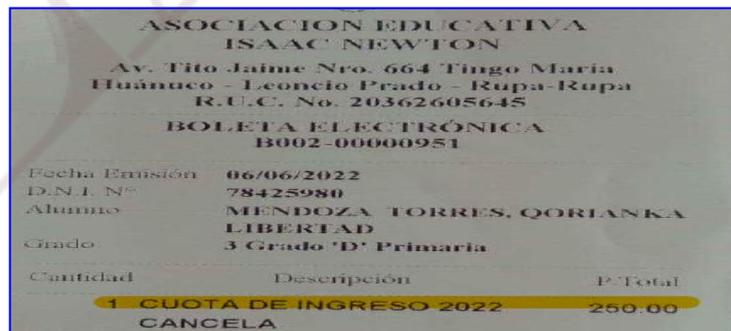
- 21. Asimismo obra en el expediente copia de la Carta N° 003-2022-IEPC /TM de fecha 6 de junio de 2022, en cuyo contenido se advierte que el Colegio le informa al denunciante que el cobro realizado por la suma de S/ 250.00 corresponde a la cuota de ingreso, emitiéndole una nueva boleta electrónica, conforme la siguiente imagen:

Imagen 2: captura de pantalla de Carta N° 003-2022-IEPC /TM



- 22. En la misma línea se advierte copia de la boleta electrónica N° B002-0000951 emitida en fecha 6 de junio de 2022, donde se advierte del detalle la denominación "CUOTA DE INGRESO" conforme la siguiente imagen:

Imagen 3: Boleta electrónica N° B002-0000951





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

23. Ahora contrariamente a lo alegado por el denunciante de que no se está tomando en cuenta que previamente se planteó reclamo y que mantiene la necesidad de la Comisión resuelva y restituya el derecho, además de mantener un conflicto de interés, debemos de señalar que el hecho denunciado se subsanó antes de la presentación de la denuncia por ende ya no existe un conflicto de interés.
24. En consecuencia, habiendo quedado acreditado que el Colegio procedió con la anulación de la Boleta electrónica donde consignó como el detalle de pago de la suma de S/ 250.00 la denominación "Vacante", hecho que le fue informado al denunciante en fecha 6 de junio de 2022 y habiéndose emitido en la misma fecha una nueva boleta de pago con la denominación de "cuota de ingreso" esto antes de la presentación de la denuncia (14 de junio de 2022), está esta Comisión considera que el denunciante carece de interés para obrar.
25. Por lo tanto, en aplicación del literal e) del artículo 108° del Código, esta Comisión acoge la recomendación de la Secretaría Técnica a través del Informe N° 000004-2023-CPC-JUN/INDECOPI y declara improcedente este extremo de la denuncia, al haberse verificado que el denunciante, carece de interés para obrar.

III.2. Sobre la solicitud de documentación no estipulada por Ley.

26. El artículo 73° del Código establece que, el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.
27. Partiendo de dicha premisa, el concepto de idoneidad en productos y servicios educativos señalado en el artículo 73° del Código busca proteger el interés de los consumidores, a fin de que reciban un servicio educativo de calidad.
28. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
29. El artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
30. En su denuncia el señor Mendoza señaló que el Colegio, habría solicitado ilegalmente y de forma indebida documentación que la Ley no estipulaba que podían y/o que debía ser requerida, como son: copia del DNI, partida o acta de nacimiento del estudiante, ficha de matrícula, certificado de estudios y resolución de traslado.
31. Al respecto el Colegio señaló que no pueden interpretarse de esa manera y que lo hacen debido a que los estudiantes participan en múltiple actividades y a consecuencia de ello pueden accidentarse por lo tanto es necesario tener una copia de DNI, partida o acta de nacimiento, y tener los datos de los padres ya que en muchos casos no son los padres los



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

que matriculan, por motivos judiciales entre ellos, y que otorgan un tiempo prudencial para su cumplimiento.

32. Sobre el requerimiento de la ficha única de matrícula, este documento se genera cuando el estudiante ingresa por primera vez en el sistema educativo nacional y le acompaña todo el tiempo mientras dure su permanencia en la educación básica. Y que el padre de familia solo recoge este documento entre otros del colegio de origen y se los entrega al nuevo colegio previamente haber gestionado la constancia de vacante, y es aquí donde encontraron el problema del denunciante, en tanto no quiso, y no entregó y valiéndose de su condición de autoridad para trillar normas y presionar a la autoridad educativa para conseguir una matrícula a su manera.
33. Sobre la exigencia ilegal o indebida del certificado de estudios, refiere que este documento oficial autorizado por el Ministerio de Educación donde se certifica los logros y promociones de los estudiantes y no así las libretas de nota basándose en el instructivo del proceso de matrícula 2022, que deriva la Directiva 001-2022 GRH disposiciones para el proceso de matrícula señala que como requisito de traslado es la presentación de certificado de estudios o informe del progreso en la institución Educativa de destino y su trayectoria educativa. Y que únicamente las instituciones educativas privadas de destino podrán solicitar el certificado de estudios y que para el caso el reglamento está en reglamento interno y el padre de familia ha sido plenamente informado, porque estos requisitos están reiterativamente en la constancia de vacante que el padre de familia recibió al pagar la cuota de ingreso, posteriormente de manera libre y voluntaria hizo el pago de la matrícula, quedando establecido de manera tacita la obligación de cumplir con los requisitos en el plazo establecido.
34. Finalmente señaló el denunciante fue reacio de acercarse al colegio de origen de su hija para recoger la documentación y el certificado de estudios que hubiera permitido formalizar la matrícula de manera rápida.
35. Por su parte el denunciante señaló que Decreto Supremo N° 5-2021-MINEDU aprueba el reglamento de Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica en el artículo 15.6 establece que el traslado de la matrícula de los estudiantes a otra IE, debe observarse la normativa que el Minedu aprueba para tal efecto, y en este caso es la Resolución Ministerial N° 447-2020-MINEDU que regula la matrícula escolar y traslado en las instituciones educativas y en la misma norma refiere en el numeral V.2. establece que se debe presentar el DNI o partida de nacimiento del estudiante y que el colegio exigió ambos documentos, por lo que no entiende sus descargos.
36. Respecto a la exigencia ilegal del FUM la norma no establece como afirma el denunciado en defensa técnica, por el contrario el artículo v.5,1.7 sobre la entrega de documentos establece que el director de la IE o la responsable del programa entrega al estudiante o al representante un ejemplar en físico o digital de la FUM completa y RI de la IE y no puede ser condicionada a pagos u otros, por lo que debería ser sancionado por la mala práctica de exigencia de FUM, pues la IE de destino es la que debe entregar o simplemente actualizar la información de la FUM registrada en el SIAGE.
37. De la exigencia ilegal o indebida del certificado de estudios, señaló que la Dirección Regional de Educación de Huánuco que aprueba la Directiva N° 001-2022-GRH-GRDS-DRE/DGP establece que el traslado de matrícula se realiza siguiendo el procedimiento establecido en la normativa vigente en este caso RM 447-2020-MINEDU de acuerdo a los numerales V1.2, y V2 no exige legalmente el certificado de estudios siendo suficiente para el proceso de traslado de matrícula los documentos de identidad del padre o madre y del estudiante

M-CPC-06/01

11/29



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

38. Que la norma emitida por dirección regional de educación de Huánuco establece que el traslado de matrícula se realiza siguiendo el procedimiento establecido en la normatividad vigente y que a la visita de la UGEL Leoncio Prado le dieron la razón de la exigencia del certificado de estudios como requisito de traslado de matrícula y que constató que reglamento interno no figura todos los requisitos que exigen a sus usuarios y que publica a través de sus comunicados.
39. Finalmente señaló que de la exigencia de la resolución de traslado señaló que la norma que regula el proceso de matrículas precisa que la directora de la nueva IE debe emitir la Resolución que formalice el traslado del estudiante, y con referencia a la solicitud de sobre la resolución de traslado, que el 23 de febrero de 2022 solicitaron le brinde información sobre la resolución que formaliza el traslado de matrícula, y solo con la intervención de la UGEL se comprometen a realizar el traslado de matrícula y se le comunican el 4 de mayo de 2022 casi dos meses después.
40. En el caso en concreto ha quedado acreditado que el colegio solicita en su proceso de matrícula los siguientes documentos conforme a la siguiente imagen:

Imagen 4: extracto de comunicado

- *Copia de DNI (menor y padres o apoderado).*
- *Copia de partida o acta de nacimiento*
- *Ficha de matrícula del estudiante.*
- *Certificado de Estudios (años anteriores).*
- *Resolución de traslado del colegio de procedencia.*

41. Al respecto la norma sectorial Resolución Ministerial N° 447-2020-MINEDU, establece el proceso de matrícula en la educación básica, en cuya normativa podemos advertir cuales son los requisitos exigibles legamente por la instituciones educativa dentro de su proceso de matrícula.
42. En los artículos V.2 de la RM N° 447-2020-Minude, establece que las personas facultadas para realizar el proceso de matrícula en caso de menores de edad, es el representante quien debe presentar su DNI, así como el DNI o partida de nacimiento del estudiante
43. De la misma forma el mismo cuerpo legal se advierte que con referencia al FUM (Ficha Única de Matricula) establece en su artículo V.5.1 numeral 7 de la entrega de documentos refiere que el FUM es entregado por el director a los representantes de los estudiantes.
44. Entonces, de acuerdo a lo desarrollado tenemos que en ninguno de los casos se advierte que la norma sectorial autorice al colegio el requerimiento de los documentos como certificado de estudios, resolución de traslado, para efectos de realizar una matrícula valida.
45. En ese sentido debemos de entender que al no existir una exigen legal para efectuar dichos documentos, esta Comisión considera que la institución educativa no debe realizar el pedido de dichos documentos, salvo prueba en contrario, que no fue presentado en el presente procedimiento. dichos requerimientos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

46. Por otro lado verificamos que si bien la norma sectorial dispone que se requiera la exigencia del DNI o partida de nacimiento del menor, de acuerdo a la imagen 4, podemos advertir que el colegio requirió no solo la presentación del DNI del menor sino además copia de partida o acta de nacimiento.
47. Al respecto si bien el Colegio señaló que dicho requerimiento es para la verificación de datos en caso eventual caso, debemos de recordar que el DNI del menor, contienen información relevante como la que se encuentra dentro de la partida de nacimiento, por lo que a consideración de este órgano resolutorio el colegio únicamente debió requerir el DNI o la partida de nacimiento mas no ambos en forma conjunta, salvo prueba contrario que no fue actuado en el presente procedimiento.
48. Con referencia a la Ficha Única de Matrícula FUM, de acuerdo a lo desarrollado advertimos que dicho documento si es un documento a ser requerido en el proceso de matrícula; sin embargo, también advertimos que dicha documentación debe ser entregada por el Director de la Institución educativa, por lo que podemos concluir que teniendo el colegio dicha información esta no debió ser requerida en tanto ya se contaba con dicha información a través del SIAGIE.
49. En consecuencia, este Colegiado acoge la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe 000004-2023-CPC-JUN/INDECOPI y declara fundada la denuncia por infracción al artículo 73° del Código.

III.3. Sobre la negativa de traslado de matrícula en el SIAGE

50. El artículo 73° del Código establece que, el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.
51. Partiendo de dicha premisa, el concepto de idoneidad en productos y servicios educativos señalado en el artículo 73° del Código busca proteger el interés de los consumidores, a fin de que reciban un servicio educativo de calidad.
52. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
53. El artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
54. En su denuncia el señor Mendoza señaló que el Colegio se habría negado a realizar el traslado de matrícula en el SIAGIE de su menor hija.
55. Al respecto en sus descargos el Colegio señaló que de acuerdo a la Directiva 001-2022 GRH "disposiciones para el proceso de matrícula 2022" que orientó la matrícula dice que el traslado de un estudiante a otra institución y su matrícula a través del SIAGIE debe ser previa presentación de la Resolución Directoral emitida por la IE de Origen dicho traslado será gestionado por el representante legal que matriculó al estudiante de acuerdo a la Ficha

M-CPC-06/01

13/29



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

Única de Matrícula. Y que la resolución de traslado también puede emitirlo el colegio de destino en ese segundo caso se emite la resolución cuando el proceso de matrícula ha concluido es decir cuando el padre o apoderado haya cumplido con presentar los requisitos.

56. Sobre el particular de la revisión de los medios probatorios aportado por las partes para la presente imputación de cargos, si bien advertimos que el denunciante presentó solicitudes de información respecto a la formalización del traslado de su menor hija de los actuados no verificamos documento alguno que nos permita verificar de manera fehaciente una negativa por parte del colegio a efectuar el traslado de matrícula en el SIAGIE.
57. Ahora bien, la Sala Especializada de Protección al Consumidor en distintos pronunciamientos, señaló que: *"(...) Las declaraciones testimoniales presentadas (...), si bien podrían constituir indicios de la veracidad (de los hechos), por sí solos no resultan suficientes para tener por acreditadas las infracciones denunciadas, al no encontrarse acompañadas por medios probatorios adicionales (...)"*.
58. En ese sentido, la alegación del denunciante sólo tiene calidad de declaración de parte, la misma que no resulta suficiente para acreditar que el Colegio cometió una infracción al Código.
59. Ahora si bien el denunciante señaló que, no es parte de una alegación y que se valore el anexo 12 de su denuncia, el cual está referido al informe emitido por la UGEL Leoncio Prado, de dicho podemos advertir que este se encuentra referido a los requisitos exigidos por el colegio en su proceso de matrícula, mismo que no podríamos considerar como una negativa de efectuar el traslado de matrícula en el SIAGE, sino más bien la exigencia de requisitos no establecidos legalmente conforme lo analizado en el apartado III.2.
60. En consecuencia, este Colegiado acoge la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe N° 000004-2023-CPC-JUN/INDECOPI y declarar infundada este extremo de la denuncia en contra del Colegio por infracción al artículo 73° del Código.

III.4. Sobre la falta de respuesta a la solicitud de fecha 9 de marzo de 2022.

61. En su denuncia el señor Mendoza señaló que el Colegio no habría brindado respuesta a la solicitud que presentó el 09 de marzo de 2022.
62. Al respecto el Colegio señaló que en principio ante la solicitud de reiterar pedido de información sobre la resolución que formaliza el traslado de matrícula, dieron aviso a la representante legal de la menor la señora Elizabeth Katherine Torres vía whatsapp con fecha 4 de mayo de 2022 dando cuenta que semanas anteriores ya se había emitido la Resolución Directoral Institucional N° 053-2022/ IEPC/TM y la constancia de matrícula 2022 culminando de esta manera el proceso de matrícula.
63. En el caso en concreto ha quedado acreditado que en fecha 9 de marzo de 2022, el denunciante presentó una solicitud de información a la Institución educativa, conforme copia de cargo que obra en el expediente.
64. Por otro lado, si bien el Colegio señaló que dio respuesta a la solicitud el 4 de mayo de 2022, para lo cual presentó una captura de pantalla de la plataforma whatsapp, de la revisión del mismo en efecto verificamos adjunto una constancia de matrícula y resolución de matrícula.
65. Sin embargo, de dicho medio probatorio no podemos percibir que dicho mensaje sea en atención al requerimiento de información solicitado por el señor Mendoza, o por lo menos nos

M-CPC-06/01

14/29



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

de algún indicio que el mensaje enviado sea para atender la solicitud presentada por el denunciante.

66. A ello de debemos agregar que, de los medios probatorios presentados en ningún caso se puede advertir que el APP de Whatsapp sea un medio oficial a través de cual pueda emitirse una respuesta a solicitudes o requerimientos efectuados por los padres de familia.
67. Por lo tanto, no ha quedado acreditado que el Colegio haya atendido la solicitud de fecha 9 de marzo de 2022 presentada por el señor Mendoza.
68. En consecuencia esta Colegiado acoge la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica a través del Informe N° 00004-2023-CPC-JUN/INDECOPI y declara fundada este extremo de la denuncia por infracción al artículo 73° del Código.

III.5. Sobre la entrega de la copia del Reglamento Interno.

69. El artículo 73° del Código establece que, el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.
70. Partiendo de dicha premisa, el concepto de idoneidad en productos y servicios educativos señalado en el artículo 73° del Código busca proteger el interés de los consumidores, a fin de que reciban un servicio educativo de calidad.
71. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
72. El artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
73. En su denuncia el señor Mendoza señaló que el Colegio no habría cumplido con entregar copia del Reglamento Interno del Colegio.
74. Al respecto en sus descargos el Colegio señaló que ha estado a disposición del representante legal de la estudiante así lo señala el documento firmado como compromiso de matrícula donde consta que el presente documento se encuentra el acuerdo entre el colegio y la representante de la menor sobre el monto, número y oportunidad de los pagos correspondientes al año 2022, los cuales fueron informados oportunamente.
75. Asimismo, refiere que el padre de familia afirma conocer el reglamento interno del colegio y ha tomado la decisión de matricular al niño de manera libre y voluntaria. Además de haber colocado en la oficina de atención una carpeta con todos los documentos de gestión entre ellos el reglamento interno, misma documentación que reportaron a la UGEL, y que también pueden acceder al reglamento interno a través de la página institucional.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

76. Por su parte el denunciante alegó que hasta la fecha su documento de compromiso de matrícula pagos a efectuarse el año 2022 de ninguna manera evidencia que se le entregó un ejemplar en físico o digital del Reglamento Interno como establece la norma. Lo único que demuestra es un supuesto que el padre afirma conocer el reglamento interno del colegio no que le entregó un ejemplar.
77. Sobre el particular debemos mencionar que la norma sectorial establece que los centros educativos cuenten con un reglamento interno para la sana convivencia escolar, el mismo que es puesto de conocimiento al padre de familia como a la comunidad estudiantil.
78. En el caso en particular obra en el expediente copia del documento denominado “compromiso de matrícula”, de la revisión del mismo podemos advertir que en el primer párrafo quien suscribe el documento declara conocer el reglamento interno.
79. Ahora contrariamente a lo señalado por el denunciante de que, el reglamento interno no fue entregado en forma física al denunciante, debemos señalar que al suscribir el documento de compromiso de matrícula, donde se señala que tomó conocimiento de reglamento interno se debe entender que esta fue entregada a quien suscribió la misma que en el caso en concreto sería a la esposa del denunciante.
80. Por lo que esta Comisión considera que ha quedado acreditado que el colegio puso en conocimiento del denunciante el reglamento interno de la institución educativa.
81. En consecuencia, esta Comisión acoge la recomendación efectuada por Secretaría Técnica a través del Informe N° 000004-2023-CPC-JUN/INDECOPI y declara infundada la denuncia presentada en contra del Colegio por infracción del artículo 73°.

III.6 Sobre las medidas correctivas

82. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴ establece la facultad del Indecopi para dictar en calidad de mandatos las medidas correctivas reparadoras y complementarias que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
83. Las medidas correctivas pueden ser reparadoras o complementarias, siendo las primeras, aquellas que tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y las segundas, aquellas que tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
84. Es preciso indicar que, las medidas correctivas derivan del pronunciamiento sustantivo, y considerando que el presente procedimiento administrativo sancionador fue declarado fundado en parte, corresponde ordenar al Colegio como medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con:

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114.-Medidas correctivas

Sin perjuicio a la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean debidamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la Autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse a pedido de oficio o a pedido de parte.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

- Modificar los requisitos para la matrícula, y solicitar únicamente los documentos establecidos legalmente para el presente año lectivo y los años lectivos en adelante.
- Dar respuesta a la solicitud de fecha 9 de marzo de 2022, presentada por el señor Mendoza de forma escrita al domicilio señalado en el exordio de dicha solicitud.

III.7. Graduación de sanción

A. Marco normativo y metodología

85. De acuerdo con el Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo N° 032-2021-PCM) publicado en el diario oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021, el mismo que es aplicable a los casos en materia de protección al consumidor de competencia de esta Comisión, se precisó que, para la determinación de las multas en cada caso, se deberá utilizar la siguiente fórmula:

$$(I) M = m \times F$$

Donde:

- M = Multa preliminar.
- m = Multa base.
- F = Circunstancias agravantes y atenuantes.

Cálculo de la Multa Base (m)

86. Para la determinación de la Multa Base (m) de acuerdo con el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor pueden aplicar, de acuerdo a las características de cada caso, una de las dos (2) siguientes metodologías: (i) "Método basado en valores preestablecidos" o el (ii) "Método Ad-hoc". Estas metodologías aplican para casos diferentes que estén referidos al libro de reclamaciones de competencia de la Comisión como primera instancia y de la Sala Especializada en Protección al Consumidor en segunda instancia.
87. El Decreto Supremo N° 032-2021-PCM precisa que se debe elegir el "Método basado en valores preestablecidos" siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
- Se desarrolló por un **período menor a dos años**.
 - No dañó ni puso en riesgo la **vida y/o salud** de las personas.
 - Tuvo un **alcance geográfico menor al nivel nacional**.
88. Bajo la aproximación *de valores preestablecidos* para otras infracciones diferentes al libro de reclamaciones, la Multa Base (m) se estima multiplicando un primer componente denominado como ($k_{i,j}$) que representa un valor preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado (D_i) que representa valor en base a la Duración de la infracción, conforme la siguiente expresión; dicha operación para hallar la Multa Base (m), es consecuencia, la siguiente:

$$m = k_{i,j} \times D_i$$



- 89. En base a lo anterior, para determinar el componente denominado como $(k_{i,j})$ es necesario obtener en primer lugar el **nivel de la afectación** y segundo el **tamaño del infractor**.
- 90. El nivel de afectación que se representa como un subíndice (i) se determinara a través del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo Nº 032-2021-PCM tal y como se muestra a continuación:

Cuadro 16	
OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN	
Niveles de afectación	Tipo de infracción
Muy alta	Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.
Alta	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).
	Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (104) UIT.
	Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor.
	Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios).
	Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor.
Moderada	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).
	Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (30) UIT y menor a (104) UIT.
	Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor.
	Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas.
Baja	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

	Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).
	Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor.
	Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
Muy baja	Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso).
	Incumplimientos de medidas correctivas, medida cautelar, acuerdos conciliatorios y liquidación de costas y costos.

91. Para la determinación del tamaño del infractor que se representa como un subíndice (j) se determinará en base a la información requerida a la parte denunciada y en caso no se cuente con dicha información en base a la información obtenida a través de los portales que contengan información oficial⁵.
92. En ese sentido, el componente denominado como $(k_{i,j})$ se determina en base al Cuadro 18 del Anexo, que establece un valor predeterminado en forma numérica tomando en cuenta la intersección de los factores de nivel de afectación (i) y tamaño del infractor (j).

Cuadro 18				
OPS – PERÚ Y CPC – PERÚ (CUANDO ACTÚE COMO SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE $k_{i,j}$, POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)				
Tipo de afectación	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,01	1,09	2,02	3,00
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49
Moderada	2,02	2,42	3,00	3,78
Alta	3,01	3,07	3,95	4,01
Muy alta	5,13	5,46	5,47	5,48

⁵ Para fines de la presente metodología, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley Nº 30056 -) es la siguiente:

- Microempresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT.
- Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT.

Cabe señalar que, bajo este enfoque, el valor de la Muta Base (m) ya contiene el valor del beneficio ilícito, daño o costo evitado, según corresponda, así como el valor de la probabilidad de detección, toda vez que fue estimado en base a los valores de multas impuestas por el Indecopi.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

93. **Para determinar** el componente denominado **factor de Duración (Dt)**, se debe tomar en cuenta que éste se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses).⁶ Los valores de dicho factor se muestran en el Cuadro 23 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM:

Cuadro 23	
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES	
Duración de la infracción	Factor de duración (Dt)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

94. Por lo tanto, hasta este punto se revisado la metodología a aplicar para determinar la Multa Base (m) por lo que a continuación corresponderá exponer la forma en la que se determina el factor (F) que representa las agravantes y atenuantes sucedidas en cada caso en particular.

D.1.2. Factores agravantes y atenuantes (F)

95. Los factores agravantes y atenuantes es el resultado de la suma de los valores individuales, expresado en porcentajes, que se asignan en el Cuadro N° 2 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
96. **Es muy importante para el infractor tomar en cuenta las conductas que pudo demostrar dentro del procedimiento que sirvieron para ser consideradas como atenuantes o agravantes, pues de ellas depende la reducción o incremento de las sanciones a imponer, tal y como se muestra a continuación:**

⁶ El hecho infractor puede ser instantáneo (empieza y termina con el mismo acto), continuado (la infracción dura por un periodo de tiempo) o permanente (la infracción permanece en el tiempo). Asimismo, el hecho infractor puede durar desde el inicio del acto hasta el cese de éste o como máximo hasta la fecha de notificación de la imputación de cargos; sin embargo, no deberá considerarse como parte de la duración de la infracción el tiempo que tardó el demandante en presentar su denuncia desde la fecha en que se ejecutó la infracción, a menos que dicho período de tiempo esté asociado a la duración real de la infracción.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

Circunstancias agravantes		
f1: Reincidencia.		"X" si aplica
1. No aplica o no hay reincidencia.	0%	
2. Primera reincidencia.	25%	
3. Segunda reincidencia.	50%	
4. Tercera reincidencia a más.	100%	
f2: Reiterancia.		
1. No aplica o no hay reiterancia.	0%	
2. Primera reiterancia.	10%	
3. Segunda reiterancia.	30%	
4. Tercera reiterancia a más.	40%	
f3: La conducta del denunciado a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.		
1. No aplica o no contravino el principio de conducta procedimental.	0%	
2. Contravino el principio de conducta procedimental.	25%	
f4: Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas.1/		
1. La conducta no puso en riesgo ni generó daños.	0%	
2. La conducta generó riesgo.	30%	
3. La conducta ocasionó daños.	75%	
f5: Cuando el denunciado, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.		
1. No aplica.	0%	
2. Dejó de adoptar medidas para mitigar consecuencias.	25%	
f6: Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso.		
1. No afectó el interés colectivo o difuso.	0%	
2. Afectó el interés colectivo o difuso.	30%	
Circunstancias atenuantes		





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

f7: La presentación por el denunciado de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.2/		“X” si aplica
1. No aplica o no presentó propuesta conciliatoria.	0%	
2. Presentó propuesta conciliatoria.	-10%	
3. Presentó propuesta conciliatoria que coincide con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.	-30%	
f8: Cuando el denunciado acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.3/		
1. El denunciado no acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	0%	
2. El denunciado acredita haber concluido con la conducta ilegal y haber iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos.	-30%	
f9: Cuando el denunciado reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones después de la presentación de sus descargos.3/		
1. No aplica o el denunciado no se allana ni reconoce las imputaciones.	0%	
2. El denunciado se allana o reconoce las imputaciones fuera del plazo concedido para la presentación de sus descargos.4/	-50%	
f10: Cuando el administrado reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito con anterioridad y posterioridad al Informe Final de Instrucción.5/		
1. No aplica o el administrado no reconoce su responsabilidad.	0%	
2. El administrado reconoce su responsabilidad con anterioridad al Informe Final de Instrucción.	-10%	
3. El administrado reconoce su responsabilidad con posterioridad al Informe Final de Instrucción.	-0.5%	
f11: Cuando el denunciado acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en la normativa. 6/		
1. No aplica o el denunciado no puede acreditar que cuenta con un programa para el cumplimiento de la regulación.	0%	
2. Cuenta con un programa efectivo de cumplimiento.	-30%	

97. Finalmente se debe precisar que el factor (F) es el resultado de sumar 1 más los valores individuales de las atenuantes y agravantes en porcentajes.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

F=1+ suma de %atenuantes y %agravantes

98. Se debe precisar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%. Es decir que la multa base puede ser reducida hasta la mitad o incrementada hasta el doble, en base a las atenuantes y agravantes expuestas en los cuadros.

B. Aplicación al caso en concreto:

Sobre la solicitud de documentación no estipulada por Ley.

99. En el presente caso se ha determinado los siguientes valores:

Nivel de afectación (i) baja: Se ha considerado que la afectación a la económica del consumidor e integridad, considerando este tipo de infracción determinado en el cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, conforme el siguiente cuadro:

Cuadro 16		
OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN		
Niveles de afectación	Tipo de infracción	
Baja	Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).	
	Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).	
	Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor.	X
	Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.	

- a) **Tamaño del Infractor (j) es como microempresa:** De acuerdo con lo verificado en sus ingresos en el 2021 aportados el Colegio, está constituida como una micro empresa.
- b) **Componente (k_{i,j}) es igual a 1,55:** Se obtiene al considerar que el nivel de infracción es bajo y el tamaño del infractor es como micro empresa .

Cuadro 18
OPS – PERÚ Y CPC – PERÚ (CUANDO ACTÚE COMO SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE k_{i,j}, POR TAMAÑO DEL INFRACOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)





Tipo de afectación	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49

- c) **Factor de Duración (Dt) es igual a 1:** se trata de una infracción cometida de forma inmediata por lo tanto se considera que duro menos de 4 meses.

Cuadro 23		"X" si aplica
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES		
Duración de la infracción	Factor de duración (Dt)	
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0	X

- d) **Multa Base (m) es igual a 1,55:** Se obtiene de multiplicar el componente $k_{i,j}$ Y el factor de duración de la infracción (Dt).

$$m = k_{i,j} \times D_t$$

$$m = 1,55 \times 1$$

- e) **Circunstancias agravantes y atenuantes (F) es igual a 1:** en el presente caso no se han presentado agravantes ni atenuantes que valorar.

$$F = 1 + \% \text{agravantes} + \% \text{atenuantes}$$

$$F = 1 + 0$$

- f) **Multa Preliminar es igual a 5,13:** Se obtiene de multiplicar la Multa Base (m) con las Circunstancias agravantes y atenuantes (F).

$$M = m \times F$$

$$M = 1,55 \times 1$$

- g) **Ajuste de la multa según topes legales:** En el presente caso no corresponde ajustar la multa impuesta en la medida que no existe disposición normativa que pueda aplicarse a la multa preliminar impuesta.

100. Por lo tanto, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000004-2023-CPC-JUN/INDECOPI y sanciona al Colegio con una multa de 1,55 UIT, por la infracción del artículo 73° del Código, en atención a lo establecido por el Decreto Supremo 032-2021-PCM.

101.

Sobre la falta de respuesta a la solicitud de fecha 9 de marzo de 2022.

102. En el presente caso se ha determinado los siguientes valores:





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

Nivel de afectación (i) baja: Se ha considerado la falta de atención de los requerimientos de información, considerando este tipo de infracción determinado en el cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, conforme el siguiente cuadro:

Cuadro 16		
OPS, CPC y SPC- PERÚ: TIPO DE AFECTACIÓN, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN		
Muy baja	Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso).	X
	Incumplimientos de medidas correctivas, medida cautelar, acuerdos conciliatorios y liquidación de costas y costos.	

- a) **Tamaño del Infractor (j) es como microempresa:** De acuerdo con lo verificado en sus ingresos en el 2021 presentado por el Colegio, está constituida como una micro empresa.
- b) **Componente ($k_{i,j}$) es igual a 1,01:** Se obtiene al considerar que el nivel de infracción es bajo y el tamaño del infractor es como micro empresa .

Cuadro 18				
OPS – PERÚ Y CPC – PERÚ (CUANDO ACTÚE COMO SEGUNDA INSTANCIA): MONTO PREESTABLECIDO DE $k_{i,j}$, POR TAMAÑO DEL INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN (UIT)				
Tipo de afectación	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,01	1,09	2,02	3,00

- c) **Factor de Duración (D_t) es igual a 1:** se trata de una infracción cometida de forma inmediata por lo tanto se considera que duro menos de 4 meses.

Cuadro 23		
FACTOR DE GRADUACIÓN POR EL PERÍODO DE DURACIÓN DEL HECHO INFRACTOR, SEGÚN MESES		"X" si aplica
Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)	
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0	X

- d) **Multa Base (m) es igual a 1,01 :** Se obtiene de multiplicar el componente $k_{i,j}$ Y el factor de duración de la infracción (D_t).





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

$$m = k_{i,j} \times D_t$$
$$m = 1,01 \times 1$$

- e) **Circunstancias agravantes y atenuantes (F) es igual a 1:** en el presente caso no se han presentado agravantes ni atenuantes que valorar.

$$F = 1 + \% \text{agravantes} + \% \text{atenuantes}$$
$$F = 1 + 0$$

- f) **Multa Preliminar es igual a 5,13:** Se obtiene de multiplicar la Multa Base (m) con las Circunstancias agravantes y atenuantes (F).

$$M = m \times F$$
$$M = 1,01 \times 1$$

- g) **Ajuste de la multa según topes legales:** En el presente caso no corresponde ajustar la multa impuesta en la medida que no existe disposición normativa que pueda aplicarse a la multa preliminar impuesta.

103. Por lo tanto, este Colegiado acoge la recomendación formulada por la Secretaría Técnica mediante el Informe N° 000004-2023-CPC-JUN/INDECOPI y sanciona al Colegio con una multa de 1,01 UIT, por la infracción del artículo 73° del Código, en atención a lo establecido por el Decreto Supremo 032-2021-PCM.

III.8 Sobre las costas y costos del procedimiento

103. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, dispone que es potestad de la Comisión u Oficina competente, ordenar el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
104. En vista de que se declaró fundado el presente procedimiento administrativo sancionador, y considerando que las costas del procedimiento derivan del pronunciamiento sustantivo, corresponde ordenar al denunciado que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, pague a favor del denunciante las costas del procedimiento ascendente a S/ 36.00 soles.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar improcedente la denuncia en contra de Asociación Educativa Isaac Newton, en tanto el señor Jorge Mendoza Argomedo carece de interés para obrar, en referencia al hecho que habría cobrado indebidamente la suma de S/ 250,00 por concepto de constancia de vacante de su menor hija.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Jorge Mendoza Argomedo en contra de Asociación Educativa Isaac Newton, por infracción del artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber solicitado ilegalmente al señor Jorge Mendoza Argomedo y de forma indebida documentación que la Ley no estipulaba que podían y/o que debía ser requerida, como son: copia del DNI, partida o acta de nacimiento del estudiante, ficha de matrícula, certificado de estudios y resolución de traslado. **Asimismo, se sanciona a Asociación Educativa Isaac Newton con una multa de 1,55 UIT**

TERCERO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Jorge Mendoza Argomedo en contra de Asociación Educativa Isaac Newton, por presunta infracción del artículo 73° de la Ley N°



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que haya negado a realizar el traslado de matrícula en el SIAGIE de la menor hija del señor Jorge Mendoza Argomedo.

CUARTO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Jorge Mendoza Argomedo en contra de Asociación Educativa Isaac Newton, por infracción del artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber brindado respuesta a la solicitud que presentó el señor Jorge Mendoza Argomedo el 09 de marzo de 2022. **Asimismo, se sanciona a Asociación Educativa Isaac Newton con una multa de 1,01 UIT.**

QUINTO: Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Jorge Mendoza Argomedo en contra de Asociación Educativa Isaac Newton, al no haber quedado acreditado que no haya cumplido con entregar al denunciante copia del Reglamento Interno del Colegio.

SEXTO: Informar que la 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 de la Comisión que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución⁷.

SÉPTIMO: Ordenar a Asociación Educativa Isaac Newton, que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contabilizados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con cumpla:

- Modificar los requisitos para la matrícula, y solicitar únicamente los documentos establecidos legalmente para el presente año lectivo y los años lectivos en adelante.
- Dar respuesta a la solicitud de fecha 9 de marzo de 2022, presentada por el señor Jorge Mendoza Argomedo de forma escrita al domicilio señalado en el exordio de dicha solicitud.

OCTAVO: Ordenar Asociación Educativa Isaac Newton que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contabilizados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con pagar al señor Jorge Mendoza Argomedo, la suma de S/ 36,00 soles por concepto de costas del procedimiento. Ello sin perjuicio de su derecho a que solicite la liquidación de los costos.

NOVENO: Requerir al Asociación Educativa Isaac Newton que, presente **los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento** en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° y 118° del Código⁸.

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.

La multa aplicable es 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 y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

DÉCIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente 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 apelación⁹. Cabe señalar 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 notificación¹⁰, caso contrario, la resolución quedará consentida¹¹.

DÉCIMO PRIMERO: Requerir a Asociación Educativa Isaac Newton, conforme a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General¹², el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

DÉCIMO SEGUNDO: Disponer la inscripción de Asociación Educativa Isaac Newton 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 N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³.

La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

⁹ **DECRETO LEGISLATIVO 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.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 216. Recursos administrativos

(...)

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

¹¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 220°.- Acto firme. Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

¹² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 205°.- Ejecución forzosa

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

(...)

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

¹³ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

M-CPC-06/01

28/29



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 155-2022/CPC-INDECOPI-JUN

Con la intervención de los señores comisionados Salomé Teresa Reynoso Romero, Fredy Paucar Condori, Carlos Enrique Huamán Rojas, y Edison Paul Tabra Ochoa.

SALOMÉ TERESA REYNOSO ROMERO
Presidenta

Artículo 119º.- Registro de infracciones y sanciones. El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

M-CPC-06/01

29/29