

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR -
SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTES : HOMERO GAMARRA ANDREU
ANA CECILIA LAGUNA SOTO

DENUNCIADA : CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR ALTAIR S.A.C.

MATERIAS : NULIDAD PARCIAL
DEBER DE IDONEIDAD
CLÁUSULAS ABUSIVAS
ATENCIÓN DE RECLAMO

ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SECUNDARIA DE FORMACIÓN
GENERAL

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución 2292-2015/CC2 en los extremos que imputó y se pronunció respectivamente, sobre la omisión de la denunciada de informar sobre las condiciones de pago a las que se encontraba sujeta la cuota de ingreso y la falta de devolución de la cuota de ingreso ascendente a S/. 18 000,00; procediéndose a efectuar el análisis únicamente respecto de la inclusión de una cláusula abusiva en el documento denominado Í Carta Compromiso Pre Kinder 2015Í y su aplicación, como una presunta infracción del 49° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

Asimismo, se revoca la resolución venida en grado en los extremos que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Centro Educativo Particular Altair S.A.C., y, reformándola, se declara fundada la misma, al quedar acreditado que: (i) incluyó una cláusula abusiva en el documento denominado Í Compromiso Pre Kinder 2015Í; y, (ii) omitió atender el reclamo efectuado mediante correo electrónico del 31 de enero de 2015.

Por otro lado, se confirma la referida resolución en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Centro Educativo Particular Altair S.A.C., al no quedar acreditado que entregó una copia del documento denominado Í Carta Compromiso Pre Kinder 2015Í a los denunciados.

SANCIONES:

5 UIT - Por incluir una cláusula abusiva en el documento denominado Í Compromiso Pre Kinder 2015Í .

1 UIT - Por la falta de entrega de la copia de la Í Carta Compromiso Pre Kinder 2015Í

1 UIT - Por la falta de atención al correo electrónico del 31 de enero de 2015

Lima, 13 de julio de 2016

ANTECEDENTES

1. El 13 de mayo de 2015, el señor Homero Gamarra Andreu (en adelante, el señor Gamarra) y la señora Ana Cecilia Laguna Soto (en adelante, la señora Laguna) interpusieron una denuncia contra Centro Educativo Particular Altair S.A.C.¹ (en adelante, el Colegio), ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) El 23 de abril de 2014, cancelaron la suma de S/. 18 000,00 ante el Colegio, por concepto de cuota de ingreso de su menor hijo a fin de que estudiara el grado de pre kinder en el año 2015, sin que se les indicara que la devolución de dicho pago se encontraba sujeta a alguna condición;
 - (ii) ante la imposibilidad de que su menor hijo estudiara en dicha institución educativa por razones laborales, solicitaron la devolución del monto cancelado, siendo que el Colegio les ofreció mantener la vacante para cuando el niño pudiera llevar sus estudios o efectuar la devolución del dinero aplicando el descuento establecido como política administrativa de su institución, indicando que el monto a descontar lo especificaría mediante correo electrónico;
 - (iii) en diciembre de 2014, confirmaron al Colegio que su menor hijo no estudiaría en la referida institución educativa, recordándole que aún se encontraba pendiente que les informaran sobre el monto de descuento;
 - (iv) en enero de 2015, reiteraron su solicitud ante la falta de respuesta, informándoles la denunciada que se descontaría de la cuota de ingreso cancelada, la suma de S/. 9 000,00;
 - (v) ante su disconformidad, el 31 de enero de 2015, remitieron un correo electrónico al Colegio, el mismo que no tuvo respuesta;
 - (vi) posteriormente, el Colegio les comunicó que dicha condición había sido aceptada mediante la suscripción de un documento donde se especificaba ello (compromiso); asimismo, pese a que solicitaron una copia del mismo, únicamente les permitieron ver el referido documento;
 - (vii) al revisar el documento, verificaron que se encontraba suscrito sólo por el señor Gamarra, habiéndose consignado una rúbrica; y,

¹ RUC: 20263827776. Domicilio Fiscal: Av. La Arboleda Nro. 385, Urb. Sirius, Lima, Lima, La Molina.

(viii) la cláusula segunda del referido compromiso era abusiva al establecer la devolución de sólo el 50 % del monto abonado por concepto de cuota de ingreso, en caso de solicitarlo.

2. En su defensa, el Colegio alegó lo siguiente:

- (i) El 26 de marzo de 2014, en atención a la solicitud presentada por los denunciante, les remitió una comunicación informándoles que su menor hijo había sido aceptado en el programa pre kinder 2015;
- (ii) el 28 de marzo de 2014, el señor Gamarra acudió a sus instalaciones a fin de continuar con la inscripción de su menor hijo y suscribió el documento %Carta Compromiso Pre Kinder 2015+, a través del cual aceptó el pago de S/. 18 000,00 por concepto de cuota de ingreso; así como que, en caso de retirar al menor de la institución educativa: (a) no se les reembolsaría la suma de S/. 9 000,00 correspondiente a la primera parte de la cuota de ingreso - por concepto de reserva de matrícula-; y, (b) del saldo restante - S/. 9 000,00 - se les descontaría el monto de S/. 4 500,00 por cada año escolar cursado total o parcialmente;
- (iii) entregó una copia del documento %Carta Compromiso Prekinder 2015+al señor Gamarra el día de su suscripción, siendo que el cargo de entrega consistía en el mismo documento que firmó el denunciante, en el que se verificada su número de Documento Nacional de Identidad - DNI- y la fecha de recepción;
- (iv) el denunciante no podía pretender desconocer el acuerdo suscrito en atención a que no se encontraba la firma de la señora Laguna - madre del menor-, toda vez que solo se requería la presencia de uno de los padres para inscribir a su hijo en su institución, de conformidad con las disposiciones del Código Civil referidos a la patria potestad y a las contenidas en la Resolución 516-2007-ED, que aprobó los %lineamientos para el proceso de matrícula escolar en las instituciones educativas públicas de Educación Básica+referidos al acto de matrícula;
- (v) en su Reglamento Interno -que los denunciante declararon conocer- estableció como requisito de ingreso, la preinscripción del alumno en el Departamento de Admisiones, donde se debía presentar, entre otros documentos, la ficha de inscripción. Añadió que, el padre de familia debía firmar la carta compromiso aceptando los términos, condiciones, montos administrativos y financieros acordados;
- (vi) publicó en su portal virtual los términos y condiciones sobre el pago de la cuota de ingreso;
- (vii) los denunciante mantenían otra hija cursando estudios en el Colegio, por lo que conocían perfectamente su régimen económico;

- (viii) el 23 de abril de 2014, emitió el comprobante de pago correspondiente, por la suma de S/. 18 000,00 cancelado por los denunciantes, bajo el concepto de cuota de ingreso;
 - (ix) el régimen económico establecido respondía al ejercicio de su potestad como entidad privada, por lo que sus disposiciones no constituían cláusulas abusivas;
 - (x) solo se encontraba obligado a devolver el 50% del pago efectuado por concepto de cuota de ingreso - S/. 9 000,00-, en caso de que los denunciantes no utilizaran la vacante reservada. No obstante, decidió devolver, de modo excepcional, la suma de S/. 12 000,00, lo cual les fue comunicado por correo electrónico y carta del 17 de marzo de 2015; y,
 - (xi) el 31 de enero de 2015, la señora Laguna remitió un correo electrónico solicitando la devolución de la cuota de ingreso, siendo que en atención a ello, mediante correo de la misma fecha, informó a los denunciantes que procedería a la devolución de la suma de S/. 9 000,00, dando con ello respuesta al pedido formulado.
3. Por Resolución 2292-2015/CC2 del 11 de diciembre de 2015, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que no había cumplido con efectuar la devolución de la cuota de ingreso ascendente a S/.18 000,00, pese a la solicitud del denunciante;
 - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción de los artículos 1°.1 literal b) y 2°.1 del Código, en el extremo relacionado a que no había cumplido con informar sobre las condiciones de pago a las que se encontraba sujeta la cuota de ingreso, en tanto pretendió efectuar un descuento de S/. 9 000,00;
 - (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción del artículo 49° del Código, en el extremo referido a que había incluido en el documento denominado %Compromiso Pre Kinder 2015+ una cláusula abusiva consistente en efectuar a los denunciantes solo la devolución del 50% del monto cancelado por concepto de cuota de ingreso, al no quedar acreditada la infracción alegada;
 - (iv) declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción del artículo 24° del Código, en el extremo referido a que no atendió el reclamo efectuado mediante correo electrónico del 31 de enero de 2015, al no quedar acreditada la infracción alegada;
 - (v) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que no había brindado a los denunciantes una copia del documento denominado %Carta Compromiso Pre Kinder 2015+al suscribirlo y cuando lo solicitaron,

- solo permitiéndoles ver el documento; sancionándolo con una multa de 1 UIT;
- (vi) dispuso la inscripción del Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi;
 - (vii) denegó las medidas correctivas solicitadas por los denunciantes; y,
 - (viii) condenó al Colegio al pago de las costas y costos del procedimiento.
4. El 7 de enero de 2016, los denunciantes apelaron la Resolución 2292-2015/CC2, en virtud de lo siguiente:
- (i) El compromiso alegado no fue suscrito por ambos, conteniendo únicamente el visto del señor Gamarra, lo cual no implicaba señal de conformidad;
 - (ii) en tanto el documento en cuestión obligaba a los padres de familia a disponer de dinero que formaba parte de la sociedad conyugal, dicha disposición debía encontrarse sujeta a la aprobación de ambos, de acuerdo con las disposiciones del Código Civil referidos a la patria potestad y a la sociedad de gananciales;
 - (iii) no se les informó que el dinero que cancelaron estaba sujeto a un descuento en caso que su menor hijo fuera retirado del Colegio, siendo que en virtud de la falta de entrega del cargo del compromiso controvertido tampoco se podía desprender la aceptación de las condiciones plasmadas;
 - (iv) contrariamente a lo indicado por la Comisión, en el supuesto negado que el Colegio les hubiera informado oportunamente y hubieran alcanzado un compromiso de pago debidamente suscrito por ambas partes, ello no restaba el carácter de abusivo de la cláusula en cuestión, siendo que la misma no tenía un sustento racional ni proporcional, más aún si la vacante de su menor hijo había sido debidamente cubierta y la denunciada no tuvo perjuicio alguno;
 - (v) el imponerles la carga de perder S/. 18 000,00 por cuota de ingreso a un servicio no ofrecido por un hecho fortuito, constituía un aprovechamiento indebido por parte del Colegio, queriendo obtener una ventaja indiscriminada por un servicio que nunca se llegó a prestar ni informar previamente;
 - (vi) el Colegio debió acreditar el sustento técnico - económico que respaldaba que la imposición de la cláusula controvertida era necesaria en la prestación del servicio educativo, así como que la misma respondía a un necesario cobro debidamente justificado;
 - (vii) en relación con la falta de atención al correo electrónico del 31 de enero de 2015, la Comisión se pronunció por un hecho no denunciado, al tomar como referencia un correo electrónico no cuestionado. En su escrito de denuncia, señalaron que el correo electrónico que no había tenido

- respuesta, era aquel por el cual cuestionaron el monto de descuento que se les informó;
- (viii) correspondía el otorgamiento de la medida correctiva solicitada consistente en la devolución de los S/. 18 000,00 cancelados; y,
 - (ix) solicitó a la autoridad administrativa les conceda el uso de la palabra.
5. Por escrito del 9 de mayo de 2016, el Colegio presentó un escrito reiterando los argumentos expuestos en su escrito de descargos. Asimismo, la denunciada presentó argumentos cuestionando el extremo de la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta en su contra, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
6. Mediante Resolución 2010-2016/SPC-INDECOPI del 1 de junio de 2016, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) tuvo por adherido al Colegio al recurso de apelación presentado por los denunciados contra la Resolución 2292-2015/CC2.
7. Finalmente, el 6 de julio de 2016, los denunciados presentaron un escrito reiterando los argumentos expuestos a lo largo del procedimiento. Añadieron que:
- (i) Era trascendental que la autoridad administrativa determinara la diferencia entre el acto de matrícula y cuota de ingreso, siendo este último concepto el discutido en el presente procedimiento, a fin de determinar que en dicho acto era necesaria la intervención de ambos padres;
 - (ii) el hecho que su otra hija hubiera cursado sus primeros años en el Colegio, no era prueba suficiente para afirmar que conocían las condiciones y términos aplicables la cuota de ingreso;
 - (iii) el proceso de selección y entrevistas del Colegio era muy perturbador, donde se les entregaban documentos y solicitaban su suscripción bajo presión y de manera intempestiva, sin mayor detalle sobre el contenido de la cuota de ingreso y sin entregarles copia de los mismos;
 - (iv) contrariamente a lo indicado por la Comisión, la decisión de retirar a su menor hijo de la institución educativa obedeció a causas ajenas a su esfera de control. El Colegio pretendía indebidamente sustentar la existencia de un perjuicio en su contra al alegar que era su responsabilidad informar de manera tardía sobre la renuncia a la vacante de su menor hijo; y,
 - (v) reiteraba su solicitud de informe oral.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

- (i) Sobre la solicitud de informe oral
8. En su recurso de apelación, los denunciantes solicitaron el uso de la palabra.
 9. Al respecto, el artículo 16^o del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi², señala que la Sala puede convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte.
 10. En ese sentido, si la autoridad tiene plena convicción de lo que resolverá, a la luz de los actuados en el expediente y los argumentos esgrimidos por las partes, resulta innecesario conceder el uso de la palabra. En cambio, si el caso es sumamente complejo, resulta pertinente la realización de un informe oral a efectos de dilucidar la cuestión controvertida a través del análisis y confrontación de las exposiciones, réplicas y respuestas a las preguntas y repreguntas que se podrían formular en el informe oral³.
 11. En el presente caso, la Sala ha verificado que, en el transcurso del procedimiento, los denunciantes han tenido la oportunidad de exponer por escrito sus argumentos y plantear su posición respecto de los hechos materia de denuncia.
 12. Por tanto, considerando que los denunciantes han podido ejercer plenamente su derecho a exponer las razones que fundamentan sus argumentos y, además, que en su solicitud de informe oral no ha referido la necesidad de presentar a la Sala nuevos elementos de juicio para la resolución del caso que

² **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI. Artículo 16°.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.-**

16.1 Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio ó a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.

16.2 Las audiencias son públicas, salvo que la Sala considere necesario su reserva con el fin de . resguardar la confidencialidad que corresponde a un secreto industrial o comercial, o al derecho a la intimidad personal o familiar, de cualquiera de las partes involucradas en el procedimiento administrativo.

16.3 Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.

³ Por Sentencia de fecha 29 de agosto de 2006 expedida en el proceso de amparo signado bajo Expediente Nº 3075-2006-PA/TC, el Tribunal Constitucional ha señalado, en calidad de precedente de observancia obligatorio, que no todo informe oral resulta obligatorio por el solo hecho de haber sido solicitado. De la misma manera, mediante Sentencia de fecha 10 de abril de 2006 (recaída en el Expediente de Apelación 356-2005-Piura), la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de la República, confirmando una sentencia que declaró infundada una demanda contencioso administrativa, afirmó que: *“(...) se colige que es una facultad y no una obligación de la entidad demandada [el Indecopi] el conceder los informes orales a las partes; por lo que no se evidencia que se haya contravenido el derecho de defensa de la apelante (...)+*

justifiquen la realización de la audiencia, corresponde denegar el uso de la palabra solicitado.

(ii) Sobre la ampliación de denuncia

13. El artículo 428º del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor⁴, establece que la ampliación de la demanda solo puede ser formulada hasta antes que la misma sea notificada al emplazado⁵.
14. En su escrito del 6 de julio de 2016, los denunciantes manifestaron que el proceso de selección y entrevistas del Colegio era muy perturbador, donde se les entregaban documentos y solicitaban su suscripción bajo presión y de manera intempestiva, sin mayor detalle sobre el contenido de la cuota de ingreso y sin entregarles copia de los mismos.
15. Sobre el particular, de la revisión del escrito de denuncia, esta Sala ha verificado que el hecho antes descrito no fue expuesto por los denunciantes antes de la admisión a trámite de su denuncia y notificación de cargos a la denunciada; por lo que, de conformidad con el artículo 428º del Código Procesal Civil, no hubiera correspondido realizar una ampliación de los hechos analizados.
16. Asimismo, en tanto se tratan de hechos que no han sido materia de imputación en el presente procedimiento, no corresponde emitir pronunciamiento alguno sobre los mismos.

(iii) La nulidad parcial de la Resolución 2292-2015/CC2

17. El artículo 10º de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁶, establece los supuestos en que podrá considerarse un acto administrativo

⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES FINALES. Primera.** - Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

⁵ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 428.- Modificación y ampliación de la demanda.** - El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada.
Puede, también, ampliar la cuantía de lo pretendido si antes de la sentencia vencieran nuevos plazos o cuotas originadas en la misma relación obligacional, siempre que en la demanda se haya reservado tal derecho. A este efecto, se consideran comunes a la ampliación los trámites precedentes y se tramitará únicamente con un traslado a la otra parte.
Iguales derechos de modificación y ampliación tienen el demandado que formula reconvencción.

⁶ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 10º.- Causales de nulidad.**- Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:
1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14. (ô).

como nulo, encontrándose entre ellos el defecto u omisión de sus requisitos de validez. Por su parte, el artículo 3º de la Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que el contenido del acto administrativo comprende todas las cuestiones discutidas en el procedimiento que lo generó⁷.

18. En el presente caso, los señores Gamarra y Laguna denunciaron al Colegio pues este no les quiso efectuar la devolución de la cuota de ingreso por el monto de S/. 18 000,00 que cancelaron para el ingreso de su menor hijo a la institución educativa, en atención a un compromiso que habrían suscrito, pese a que no se les informó respecto de las condiciones de pago a las que se encontraba sujeta la referida cuota.
19. Mediante Resolución 1 del 24 de junio de 2015, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia, efectuando la siguiente imputación de cargos contra el Colegio:
 - (i) Presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, por no haber cumplido con efectuar la devolución de la cuota de ingreso ascendente a S/. 18 000,00, pese a la solicitud del denunciante; y,
 - (ii) presunta infracción de los artículos 1º.1, 2º.1 y 2º.2 del Código, por no haber cumplido con informar sobre las condiciones de pago a las que se encontraba sujeta la cuota de ingreso; en tanto pretendió efectuar un descuento de S/. 9 000,00.
20. Sin embargo, de los términos de la denuncia formulada por los señores Gamarra y Laguna, se desprende que su pretensión era poner en evidencia una falta de idoneidad en el servicio brindado por el Colegio, por no haberles devuelto la suma de S/. 18 000,00 que cancelaron por concepto de cuota de ingreso de su menor hijo, en atención a que habrían suscrito un documento en dicho sentido, siendo que los denunciantes hicieron referencia que no se les habría brindado información al respecto, planteándolo como un fundamento por el cual su denuncia por falta de devolución del importe pagado por cuota de ingreso debía ser declarada fundada.
21. En efecto, en su escrito de denuncia, los señores Gamarra y Laguna alegaron lo siguiente:

⁷ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3º.- Requisitos de validez de los actos administrativos.**

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(6)

2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.

(6).

Al respecto, conforme hemos indicado el Colegio nunca cumplió con informar debidamente las condiciones y términos de la cuota de ingreso, lo cual es claramente una vulneración a la protección de los intereses económicos, máxime si se trata de una suma considerable como S/. 18 000,00.

En efecto, al tratarse de una suma significativa, consideramos que el deber del Colegio era informar de manera oportuna, veraz y suficiente, toda las condiciones y términos referentes al pago de la cuota de ingreso, máxime si la penalidad era excesivamente leonina, la cual consiste en la devolución parcial de la misma, pese a no contar con una efectiva prestación del servicio.

22. En ese sentido, no correspondía analizar la omisión del Colegio de entregar a los denunciados la información relacionada a las condiciones de pago de la cuota de ingreso como una conducta infractora independiente, sino a efectos de determinar si la denunciada incurrió en una infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no haber cumplido con hacer la devolución del monto ascendente a S/. 18 000,00 por dicho concepto.
23. Por tanto, esta Sala considera que la resolución apelada incurre en una causal de nulidad por haber incumplido uno de los requisitos de validez señalados en el artículo 3° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, referido al contenido del acto administrativo.
24. Por otra parte, esta Sala ha verificado que la conducta denunciada consistente en la falta de devolución de la cuota de ingreso ascendente a S/. 18 000,00 se sustentó en una situación previa consistente en la aplicación de una cláusula presuntamente abusiva por parte del Colegio contenida en el documento Carta Compromiso Prekinder 2015, la cual establecía que únicamente podría ser materia de devolución el 50% de la cuota de ingreso.
25. De allí que al haberse denunciado la inclusión de una cláusula abusiva en la Carta Compromiso Prekinder 2015, el análisis que debía efectuar la Administración debía ceñirse a verificar si la cláusula en cuestión tenía o no el carácter de abusivo y, por ende, si era válida su aplicación o no; siendo aquella la única conducta infractora y la falta de devolución del importe total de la cuota de ingreso, la consecuencia de dicha aplicación.
26. No obstante, por Resolución 1 y Resolución 2292-2015/CC2, la Comisión calificó y se pronunció sobre la falta de devolución del importe de S/. 18 000,00 de la cuota de ingreso, así como la inclusión y aplicación de la cláusula presuntamente abusiva que opuso el Colegio a los denunciados para tal efecto, como dos (2) infracciones distintas, pese a que únicamente debió

ser analizado el hecho consistente en la inclusión y aplicación de la cláusula abusiva en cuestión, tal como ha sido precisado en el párrafo precedente.

27. En atención a todo lo expuesto, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución 2292-2015/CC2, en los extremos que imputó y se pronunció respectivamente, sobre la omisión del Colegio de informar sobre las condiciones de pago a las que se encontraba sujeta la cuota de ingreso y la falta de devolución de la cuota de ingreso ascendente a S/. 18 000,00; procediéndose a efectuar el análisis únicamente respecto de la inclusión de una cláusula abusiva en el documento denominado %Carta Compromiso Prekinder 2015+y su aplicación, como una presunta infracción del artículo 49° del Código.

Sobre la prohibición de establecer cláusulas abusivas

28. El artículo 49°.1 del Código, define a las cláusulas abusivas como aquellas que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos, considerando que estas estipulaciones no fueron negociadas individualmente, tratándose de contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación⁸.
29. En un pronunciamiento anterior, contenido en la Resolución 078-2012/SC2-INDECOPI del 11 de enero de 2012, la Sala desarrolló ampliamente la noción de cláusula abusiva, su fundamento económico y jurídico en la dinámica actual del mercado (que impone la contratación masiva como esquema de contratación), precisando que la finalidad de tipificar como abusivas determinadas cláusulas contractuales era corregir la asimetría informativa existente entre proveedores y consumidores, a través de la imposición de un estándar mínimo de calidad del contrato que mejore la situación que el mercado no puede corregir.
30. De esta forma, estableció cuáles eran los requisitos para determinar si estamos ante una cláusula abusiva:
 - (i) Cuando la cláusula ocasione una desventaja al consumidor;
 - (ii) esté inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justifique la desventaja impuesta al consumidor; y,

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49°.- Definición de cláusulas abusivas.**

49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

- (iii) genere una desventaja que sea significativa, en el sentido que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la posición del consumidor.
31. Ahora bien, desde la entrada en vigencia del Código, los requisitos señalados serían aplicables únicamente a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa (reguladas en el artículo 51°), pues las de ineficacia absoluta (recogidas en el artículo 50°) son abusivas *per se*, sin que sea necesario un análisis de vejatoriedad posterior.
 32. Así, es preciso indicar que el artículo 51° del Código ha establecido como cláusula abusiva de ineficacia relativa a aquella que imponga obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
 33. En el presente caso, los señores Gamarra y Laguna indicaron que la cláusula segunda del documento denominado %Carta Compromiso Pre Kinder 2015+era abusiva al establecer la devolución de sólo el 50 % del monto abonado por concepto de cuota de ingreso, en caso de solicitarlo.
 34. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción del artículo 49° del Código, en el extremo referido a que había incluido en el documento denominado %Compromiso Pre Kinder 2015+ una cláusula abusiva consistente en efectuar a los denunciados la devolución del 50% del monto cancelado por concepto de cuota de ingreso, al no quedar acreditada la infracción alegada.
 35. En su recurso de apelación, los denunciados manifestaron que contrariamente a lo indicado por la Comisión, más allá de si se les informó o no sobre el documento denominado %Compromiso Pre Kinder 2015+, ello no le restaba el carácter de %abusiva+a la cláusula en cuestión, siendo que la misma no tenía un sustento racional ni proporcional.
 36. Asimismo, los denunciados agregaron que lo que buscaba el Colegio con la referida cláusula era obtener una ventaja indiscriminada por un servicio que nunca se llegó a prestar ni informar previamente. Añadieron que la denunciada debió acreditar el sustento técnico - económico que respaldara que la imposición de la cláusula controvertida era necesaria en la prestación del servicio educativo, así como que la misma respondía a un necesario cobro debidamente justificado.

37. Por su parte, el Colegio indicó que el régimen económico establecido respondía al ejercicio de su potestad como entidad privada, por lo que sus disposiciones no constituían cláusulas abusivas.
38. Al respecto, es preciso indicar que la cláusula cuyo carácter abusivo se encuentra siendo cuestionado contiene el siguiente texto:

De igual forma, declaramos conocer y aceptar que la Cuota de Ingreso al Colegio Altair asciende a la suma de S/. 18,000.00 (Dieciocho mil y 00/100 soles). En caso de que decidiéramos retirar a nuestro menor hijo del Plantel por cualquier motivo o en cualquier época del año, entendemos que no será objeto de devolución bajo ninguna circunstancia, la primera parte de la Cuota de Ingreso referente a la reserva de matrícula ascendente a S/. 9,000.00 (Nueve mil y 00/100 soles). Del saldo de la cuota de ingreso correspondiente a S/. 9,000.00 (Nueve mil y 00/100 soles), se descontará la suma de S/. 4,500.00 (Cuatro mil quinientos y 00/100 soles) por cada año escolar cursado parcial o totalmente, siendo pasible de devolución el saldo restante. Transcurrido el segundo año de estudios en el plantel, la cuota de ingreso no será objeto de devolución alguna.

39. De la lectura de la referida cláusula, esta Sala verifica que en ella se establecieron las consecuencias del incumplimiento por parte de los denunciados de no mantener a su menor hijo en la institución educativa, siendo una de ellas el hecho de no devolver a estos el 50% del monto pagado por cuota de ingreso - S/. 9 000,00-, el mismo que correspondía a la reserva de matrícula.
40. No obstante, esta Sala estima que la retención del 50% (S/. 9 000,00) del monto total correspondiente a la cuota de ingreso no es proporcional al servicio educativo brindado, más aún si la denunciada no impartió clase alguna al menor hijo de los denunciados, siendo que tal concepto únicamente hizo referencia a la reserva de matrícula.
41. Así, este Colegiado considera importante precisar que el derecho cubierto con la cuota de ingreso no se agota al momento de entrar a la institución educativa, sino que cubre el derecho a mantenerse dentro de la institución, esto es, a contar con una reserva de vacante hasta la culminación de los estudios.
42. Sin embargo, en el presente caso, el menor hijo de los denunciados no llegó a cursar estudios en su institución, siendo que el periodo por el que se efectuó la reserva de vacante, a criterio de este Colegiado, no implicó un gasto tal que justifique la retención del porcentaje antes mencionado.

43. De este modo, la cláusula en cuestión impuso una desventaja al consumidor, pues pese a que su aplicación se originaría ante un incumplimiento previo por parte de los padres de familia, del compromiso asumido con la denunciada; la retención del 50% de la cuota de ingreso en atención al retiro del menor de la institución educativa resultó ser un obstáculo oneroso, excesivo, desproporcionado e injustificado a fin de que los señores Gamarra y Laguna ejercieran su derecho a desligarse de la relación contractual entablada con la denunciada.
44. En este punto, esta Sala conviene pertinente destacar que, la protección de los derechos de los consumidores se encuentra consagrada en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú y, en mérito a ello, estos derechos, tal como lo ha señalado el Tribunal Constitucional en su Sentencia STC 0858-2003-AA/TC del 14 de marzo de 2004¹⁰, constituyen derechos fundamentales que no pueden ser desconocidos por contratos o convenios privados:

Para el Tribunal Constitucional es claro que los acuerdos contractuales, incluso los suscritos en ejercicio de la autonomía privada y la libertad contractual de los individuos, no pueden contravenir otros derechos fundamentales, puesto que, por un lado, el ejercicio de la libertad contractual no puede considerarse como un derecho absoluto y, de otro, pues todos los derechos fundamentales en su conjunto, constituyen, como tantas veces se ha dicho aquí, ni más ni menos, el orden material de valores en los cuáles se sustenta todo el ordenamiento jurídico peruano.

Ello es particularmente evidente en aquellas situaciones donde una de las partes ha aceptado ciertos términos contractuales que, no haber mediado la necesidad de obtener un servicio no habría aceptado, por constituir notoriamente una irrazonable autorestricción del ejercicio de sus derechos fundamentales (õ)

En estos casos, dado que se presentan relaciones contractuales en las que es patente la existencia de una heteronomía, esto es, una pérdida efectiva de autonomía privada por una de las partes, los derechos fundamentales, en su dimensión institucional y como sistema de valores materiales del ordenamiento, pueden y deben servir de fundamento para defenderse contra las consecuencias del propio hacer, es decir, que pueden lícitamente invocarse en la protección frente a sí mismos+

45. Asimismo, es preciso señalar que el artículo 18° del Código, establece un supuesto de responsabilidad objetiva de los proveedores respecto a la idoneidad y calidad de los servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de prestar los servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten

previsibles, atendiendo a la naturaleza del servicio y a la normatividad que rige su prestación.

46. Así, en el caso de los servicios educativos, la naturaleza especial del servicio está en su misma esencia, es decir, en la formación cognitiva, meta-cognitiva, valorativa y actitudinal otorgada por las instituciones educativas a los menores, lo cual implica *per se* no imponer cláusulas que no pueden ser discutidas por los padres, considerando que el contrato de servicios educativos constituye un contrato de adhesión, siendo que las normas de protección al consumidor prohíben la imposición de condiciones que restrinjan derechos y que pongan en desventaja a los padres de familia frente al proveedor, aunque estas hayan sido informadas.
47. De este modo, si bien de acuerdo al Decreto Legislativo 882, Ley Promoción de la Inversión en la Educación, los propietarios de instituciones educativas están facultados a organizar, gestionar y administrar su funcionamiento; ello debe realizarse con sujeción a los requisitos mínimos formulados por el Estado, respetando el derecho de los consumidores, cuya protección se concretiza a través de la legislación y reglamentación sectorial correspondiente.
48. En consecuencia, esta Sala concluye que el servicio prestado por el Colegio no fue idóneo, toda vez que impuso una condición de desventaja a los padres de familia, incluida en una cláusula abusiva a todas luces, considerando que el contrato de servicios educativos es un contrato especial, en tanto que no se encuentra referido a la adquisición de un bien o servicio cualquiera en el mercado, sino que en esta clase de prestaciones se encuentra de por medio la educación y la formación de lo más preciado que tiene una familia, sus hijos.
49. Por tanto, un padre de familia, al buscar siempre lo mejor para sus hijos, no se encuentra en condiciones de discutir, negociar e inclusive rechazar una estipulación impuesta por el centro educativo, dada la posición de debilidad estructural en el mercado frente a los prestadores de servicios como es el caso del Colegio. Es por ello, que las cuotas de ingreso deben ser entendidas en este contexto, siendo que ante el establecimiento de condiciones especiales para el ingreso y matrícula de un menor en una institución educativa debe tenerse en cuenta tal situación, a fin de resguardar la existencia de equilibrio y proporcionalidad en la relación de consumo.
50. Cabe resaltar que, este tema ya ha sido discutido y analizado por la autoridad administrativa⁹, siendo que es necesario corregir la conducta denunciada, a fin

⁹ Ver Resolución 0174-2004/TDC-INDECOPI del 21 de mayo de 2004.
M-SPC-13/1B 15/34

de crear imágenes y motivaciones nuevas en la prestación de servicios educativos, así como confiabilidad en el sistema de protección de consumidor en el Perú.

51. Por otra parte, es preciso indicar que más allá de determinar si los denunciantes pactaron o no válidamente las cláusulas contenidas en el documento denominado "Compromiso Pre Kinder 2015"; lo cierto es que la cláusula contenida en el último párrafo del referido documento le fue opuesta a los consumidores por parte del Colegio, a fin de no efectuar la devolución del monto de S/. 18 000,00 que cancelaron por concepto de cuota de ingreso, siendo que, tal como ha sido desarrollado anteriormente, la misma es abusiva, por lo que no podía ser aplicada a los denunciantes, aun cuando hubiera sido informada.
52. En atención a lo expuesto, esta Sala considera que en tanto la cláusula en cuestión tiene el carácter de abusiva, debe revocarse la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio por infracción del artículo 49° del Código y, reformándola, se declare fundada la misma, correspondiendo dejar sin efecto la aplicación de la cláusula controvertida.
53. Asimismo, conviene precisar que, en tanto se ha determinado la responsabilidad de la denunciada en este extremo en atención a los argumentos expuestos precedentemente, carece de objeto que esta Sala se pronuncie sobre los demás alegatos vertidos por las partes en segunda instancia al respecto.
54. Finalmente, es pertinente indicar que este Colegiado considera necesario realizar un cambio de criterio¹⁰ en relación con un pronunciamiento anterior¹¹, atendiendo a los fundamentos expuestos en la presente resolución, respecto de la devolución de la cuota de ingreso por parte de los centros educativos. Ello considerando que la prestación que ofrece un proveedor de servicios educativos en el mercado, ostenta una posición especial frente a otras, dado que el servicio brindado a través de una institución educativa no se restringe a

¹⁰ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo VI.- Precedentes administrativos.- (...)**

2. Los criterios interpretativos establecidos por las entidades, podrán ser modificados si se considera que no es correcta la interpretación anterior o es contraria al interés general. La nueva interpretación no podrá aplicarse a situaciones anteriores, salvo que fuere más favorable a los administrados. (...).

¹¹ Resolución 883-2015/SPC-INDECOPI del 17 de marzo de 2015.

un mero acto traslativo de "servicio - precio", debido a que una de sus principales funciones está referida a formar seres humanos capaces de lograr su realización ética, intelectual, artística, cultural, afectiva, física, espiritual y religiosa, promoviendo la formación y consolidación de su identidad y autoestima.

Sobre el deber de idoneidad en los servicios educativos

55. El artículo 18° del Código señala que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos¹².
56. Por su parte, el artículo 73° del Código¹³ 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. De acuerdo al referido artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado, sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.
57. En el presente caso, los señores Gamarra y Laguna denunciaron al Colegio, toda vez que no les brindaron una copia del documento denominado %Carta Compromiso Pre Kinder 2015+ al momento de su suscripción ni cuando lo solicitaron, siendo que únicamente les permitieron ver el documento.
58. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.-** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. (ō)

Artículo 19°.- El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

¹³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 73°.- Idoneidad en productos y servicios educativos.-** 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 de la materia.

no había brindado a los denunciante una copia del documento denominado %Carta Compromiso Pre Kinder 2015+al suscribirlo y cuando lo solicitaron, solo permitiéndoles ver el documento.

59. En su recurso de apelación, el Colegio reiteró que entregó una copia del documento denominado %Carta Compromiso Prekinder 2015+ al señor Gamarra el día de su suscripción, siendo que el cargo de entrega consistía en el mismo documento que firmó el denunciante, en el que se verificada su número de documento nacional de identidad - DNI- y la fecha de recepción.
60. A fin de acreditar su afirmación, el Colegio presentó la copia legalizada del referido documento a través del escrito del 2 de noviembre de 2015.
61. Sobre el particular, si bien del mencionado documento se desprende la rúbrica y número de DNI del señor Gamarra, lo cual supone su conformidad con las condiciones y términos ahí establecidos; ello no demuestra de modo alguno que acredite que una copia del referido documento haya sido entregado a los denunciante, en tanto que en este no hay ninguna observación en dicho sentido.
62. Asimismo, el Colegio no ha presentado medio de prueba adicional a través del cual se pueda verificar la entrega de la copia del documento denominado %Carta Compromiso Prekinder 2015+a los denunciante.
63. En atención a las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio en este extremo.

Sobre la obligación de atención de reclamos

64. El artículo 24º del Código prescribe la obligación de atender reclamos por parte de los proveedores, estableciendo que se encuentran obligados a atenderlos y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, siendo que dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial¹⁴.

¹⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 24º.- Servicio de atención de reclamos.**

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro

65. En el presente caso, los denunciantes indicaron que el Colegio no había atendido su correo electrónico del 31 de enero de 2015.
66. En efecto, en su escrito de denuncia los señores Gamarra y Laguna manifestaron lo siguiente:

%Asimismo, enviamos un correo electrónico el cual nos respondió indicándonos que el monto de devolución sería de S/. 9 000,00 (Anexo 1-B), lo cual nos sorprendió muchísimo ya que se trataba del 50% de la cuota de ingreso cancelada, por lo que inmediatamente mi esposa contestó el correo indicando que debía tratarse de un error ya que retenernos esa cantidad nos parecía ilógico e injusto. Dicho correo nunca fue contestado por el Colegio ni por la señora Rodríguez Larraín (...)+ (Resaltado y Subrayado Agregados)

67. Así, se aprecia que en el correo electrónico del 31 de enero de 2015 -cuya falta de respuesta fue cuestionada por los denunciantes- se manifestó la disconformidad con el monto informado que sería devuelto a los denunciantes por concepto de cuota de ingreso, de allí que calificaba como un reclamo.
68. De igual modo, cabe indicar que, a fin de sustentar su afirmación los denunciantes adjuntaron como medio probatorio el correo electrónico del 31 de enero de 2015, a las 18:52 horas, que obra a fojas 20 del expediente, tal como se aprecia a continuación:

De: Ana Cecilia Laguna <anacelaguna@gmail.com>
Fecha: 31 de enero de 2015 18:52:58 GMT-5
Para: Ana María Rodríguez Larrain Ehecopar <imageninst@altair.edu.pe>
Asunto: Re: Devolución cuota de ingreso Vasco Gamarra

Qué cosa Ana María, cómo va a ser 9,000 soles, hemos pagado 18, 000 soles y el niño ni ha puesto un pie en el colegio. Sinceramente, estoy en shock, estoy convencida que debe tratarse de un error de parte de ustedes, revisenlo por favor y dennos una respuesta lo antes posible.

Saludos,

Ana Cecilia Laguna

69. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción del artículo 24° del Código, en el extremo referido a la falta de

igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.

24.3 No puede condicionarse la atención de reclamos de consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

atención al reclamo efectuado mediante correo electrónico del 31 de enero de 2015, al no considerar que el referido correo hubiera constituido un reclamo.

70. En su recurso de apelación, los denunciantes manifestaron que la Comisión se pronunció por un hecho no denunciado, al tomar como referencia un correo electrónico no cuestionado. Agregaron que, en su escrito de denuncia señalaron que el correo electrónico que no había tenido respuesta, era aquel por el cual cuestionaron el monto de descuento que se les informó.
71. Al respecto, de la revisión de la resolución impugnada se aprecia que la Comisión se pronunció sobre el correo electrónico del 31 de enero de 2015, remitido a las 14:41 horas, a través del cual la señora Laguna solicitó que se le informara sobre el monto exacto de la devolución de la cuota de ingreso.
72. Sin embargo, en el expediente obra también el correo electrónico del 31 de enero de 2015, remitido a las 18:52 horas, el mismo que ha sido citado en el numeral 68 de la presente resolución. Por lo tanto, corresponde a esta Sala dilucidar si el Colegio cumplió con dar respuesta a dicho reclamo.
73. De este modo, a lo largo del procedimiento, el Colegio manifestó que dio respuesta al correo electrónico del 31 de enero de 2015; no obstante, no presentó medio probatorio alguno que de cuenta de una respuesta formal a dicho reclamo, siendo que únicamente obran en el expediente documentos que acreditan respuestas a correos electrónicos posteriores.
74. En atención a lo expuesto, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia en este extremo y, reformándola, se declara fundada la misma.

Sobre las medidas correctivas

75. En su recurso de apelación, los denunciantes manifestaron que correspondía el otorgamiento de la medida correctiva solicitada consistente en la devolución de los S/. 18 000,00 cancelados.
76. Sobre el particular, habiéndose determinado que la cláusula referente a la retención del 50% de la cuota de ingreso incluida en el documento denominado Carta Compromiso Pre Kinder 2015+ es abusiva y, por ende, no oponible a los denunciantes, corresponde ordenar al Colegio que, en un plazo no mayor de cinco (5) días de notificada la presente resolución, efectúe la devolución del monto de S/. 18 000,00 cancelado por los denunciantes a la institución educativa por concepto de cuota de ingreso.

77. Por otra parte, si bien se ha determinado la responsabilidad del Colegio por la falta de atención del reclamo del 31 de enero de 2015, se ha verificado que a lo largo del procedimiento la denunciada ha expresado su posición al respecto, lo cual ha sido puesto en conocimiento de la parte denunciante. Por lo tanto, no corresponde ordenar medida correctiva alguna en este extremo.

Sobre las multas impuestas

78. El artículo 112º del Código establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión¹⁵.
79. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.
80. De acuerdo con los criterios previstos en la Ley de Protección al Consumidor y en la Ley del Procedimiento Administrativo General, la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el Principio de Razonabilidad¹⁶, según el cual las autoridades deben prever que el ejercicio de

¹⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

(õ).

¹⁶ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que el orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la

la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.

(i) Sobre la consignación de una cláusula abusiva en la %Carta Compromiso Pre Kinder 2015+

81. En el presente caso, corresponde la imposición de una sanción a la denunciada por haber estipulado una cláusula abusiva en la %Carta Compromiso Pre Kinder 2015+.
82. Para tales efectos, la Sala considera pertinente tomar en cuenta los criterios de graduación de la sanción establecidos en el artículo 112° del Código, referidos al beneficio ilícito obtenido, el daño resultante a los consumidores y los efectos generados en el mercado.
83. De este modo, esta Sala considera que el Colegio obtuvo un beneficio ilícito con la comisión de la conducta infractora detectada consistente en el ahorro obtenido al no haber adoptado las medidas necesarias a fin de adecuar sus documentos contractuales a las normas de protección al consumidor, así como al retener indebidamente el monto de S/. 18 000,00 por concepto de cuota de ingreso.
84. Igualmente, el Colegio se ocasionó un perjuicio a los consumidores, dado que se limitó su derecho de disponer de los S/. 18 000,00 que cancelaron por concepto de cuota de ingreso en atención a la aplicación de una cláusula abusiva.
85. De igual manera, la infracción verificada en el presente procedimiento generó la percepción en los consumidores de que la conducta de la denunciada se trató de una práctica normal por parte de los proveedores de servicios educativos, aún cuando ésta contravino las normas de protección al consumidor.
86. Por lo expuesto, como consecuencia de un análisis ponderado de los criterios señalados y considerando la normativa correspondiente, este Colegiado considera que corresponde sancionar al Colegio con una multa de 5 UIT por

comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción;

- b. El perjuicio económico causado;
- c. La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d. Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e. El beneficio ilegalmente obtenido; y,
- f. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

haber estipulado una cláusula abusiva en la Carta Compromiso Pre Kinder 2015+

(ii) Sobre la falta de atención al correo electrónico del 31 de enero de 2015

87. En el presente caso, habiéndose acreditado la falta de atención al correo electrónico del 31 de enero de 2015, corresponde a esta Sala determinar la sanción a imponer en atención a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código, específicamente, en el daño ocasionado a los consumidores y los efectos generados en el mercado.
88. Respecto al daño perpetrado a los consumidores, debe indicarse que este se tradujo en la afectación de las expectativas de los denunciantes de obtener una respuesta oportuna a su reclamo, manteniéndolos innecesariamente en una situación de incertidumbre.
89. En cuanto a los efectos generados en el mercado, se advierte que la conducta verificada genera desconfianza en los consumidores hacia los proveedores de servicios educativos, toda vez que aquellos tienen la expectativa de recibir en forma oportuna y congruente a lo señalado la respuesta de los reclamos que formulan en defensa de sus intereses. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que en procedimientos anteriores¹⁷, respecto de la falta de atención de reclamos, la Sala ha impuesto multas similares a la presente, por lo que en mérito al principio de predictibilidad¹⁸ que debe orientar la facultad sancionadora del estado y a la finalidad desincentivadora de las sanciones administrativas, la Sala considera que la infracción cometida por la denunciada amerita una multa de 1 UIT.

(iii) Sobre la falta de entrega de copia del documento denominado Carta Compromiso Pre Kinder 2015+

90. En consecuencia, corresponde imponer al Colegio una multa de 1 UIT por infracción del artículo 24° del Código.

¹⁷ Ver Resolución N° 3793-2015/SPC del 30 de noviembre de 2015.

¹⁸ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(ó)

1.15. Principio de predictibilidad.- La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.

91. Considerando que el Colegio no ha cuestionado la multa de 1 UIT impuesta en este extremo, más allá de su falta de responsabilidad por el hecho materia de denuncia, la misma que ha sido desvirtuada precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre el referido extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁹. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado en dicho extremo.

Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción del Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

92. En atención a los argumentos expuestos y teniendo presente que la denunciada no ha fundamentado su apelación respecto de la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, más allá de su falta de responsabilidad, desvirtuada precedentemente, la Sala asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en razón de la facultad establecida en el citado artículo 6° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado en dichos extremos.

Sobre la remisión de una copia de la resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local

93. De otro lado, esta Sala considera que debe ordenarse a la Comisión que remita copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente para que, de considerarlo pertinente, actúe de acuerdo al ámbito de su competencia.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 de 24 de junio de 2015 y de la Resolución 2292-2015/CC2 del 11 de diciembre de 2015, emitidas por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, en los extremos que imputó y se pronunció respectivamente, sobre la omisión de la denunciada de informar sobre las condiciones de pago a las que se encontraba sujeta la cuota de ingreso y la falta de devolución de la cuota de ingreso ascendente a S/. 18 000,00;

¹⁹ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.-

(õ)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (õ)

procediéndose a efectuar el análisis únicamente respecto de la inclusión de una cláusula abusiva en el documento denominado %Carta Compromiso Pre Kinder 2015+ y su aplicación, como una presunta infracción del 49° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 2292-2015/CC2 que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Homero Gamarra Andreu y la señora Ana Cecilia Laguna Soto contra Centro Educativo Particular Altair S.A.C., por presunta infracción del 49° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, reformándola, se declara fundada la misma, al quedar acreditado que incluyó en el documento denominado %Compromiso Pre Kinder 2015+ una cláusula abusiva.

TERCERO: Confirmar la Resolución 2292-2015/CC2 que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Centro Educativo Particular Altair S.A.C., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no quedar acreditado que entregó una copia del documento denominado %Carta Compromiso Pre Kinder 2015+ a los denunciantes.

CUARTO: Revocar la Resolución 2292-2015/CC2 que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Centro Educativo Particular Altair S.A.C., por presunta infracción del 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y, reformándola, declarar fundada la misma, al no quedar acreditado que atendió el reclamo efectuado mediante correo electrónico del 31 de enero de 2015.

QUINTO: Confirmar la Resolución 2292-2015/CC2 en el extremo que impuso a Centro Educativo Particular Altair S.A.C. una multa de 1 UIT, por no entregar una copia del documento denominado %Carta Compromiso Pre Kinder 2015+ a los denunciantes.

SEXTO: Sancionar a Centro Educativo Particular Altair S.A.C. con una multa de 5 UIT, por incluir una cláusula abusiva en el documento denominado %Compromiso Pre Kinder 2015+.

SÉTIMO: Sancionar a Centro Educativo Particular Altair S.A.C. con una multa de 1 UIT, por no atender el reclamo efectuado mediante correo electrónico del 31 de enero de 2015.

OCTAVO: Ordenar a Centro Educativo Particular Altair S.A.C. que, en un plazo no mayor de cinco (5) días de notificada la presente resolución, efectúe la devolución del monto de S/. 18 000,00 cancelado por los denunciantes a la institución educativa por concepto de cuota de ingreso.

NOVENO: Confirmar la Resolución 2292-2015/CC2 en el extremo que condenó a Centro Educativo Particular Altair S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento.

DÉCIMO: Confirmar la Resolución 2292-2015/CC2 en el extremo que dispuso la inscripción de Centro Educativo Particular Altair S.A.C en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

UNDÉCIMO: Ordenar a la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 que remita copia de la presente resolución a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente para que, de considerarlo pertinente, actúe de acuerdo al ámbito de su competencia.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente

El voto en discordia de la señora vocal Ana Asunción Ampuero Miranda es el siguiente:

1. La vocal que suscribe el presente voto considera necesario dejar constancia de que mantiene una posición distinta al voto adoptado en mayoría sobre los extremos relacionados a: (i) la inclusión de una cláusula presuntamente abusiva en el documento denominado %Compromiso Pre Kinder 2015+; y, (ii) la falta de devolución de la cuota de ingreso ascendente a S/.18 000,00; acogiendo así la propuesta formulada por la Secretaría Técnica de la Sala.

Sobre la prohibición de establecer cláusulas abusivas

2. El artículo 49°.1 del Código, define a las cláusulas abusivas como aquellas que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos, considerando que estas estipulaciones no fueron negociadas individualmente, tratándose de contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación²⁰.

²⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49°.- Definición de cláusulas abusivas.**

49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas

3. En un pronunciamiento anterior, contenido en la Resolución 078-2012/SC2-INDECOPI del 11 de enero de 2012, la Sala desarrolló ampliamente la noción de cláusula abusiva, su fundamento económico y jurídico en la dinámica actual del mercado (que impone la contratación masiva como esquema de contratación), precisando que la finalidad de tipificar como abusivas determinadas cláusulas contractuales era corregir la asimetría informativa existente entre proveedores y consumidores, a través de la imposición de un estándar mínimo de calidad del contrato que mejore la situación que el mercado no puede corregir.
4. De esta forma, estableció cuáles eran los requisitos para determinar si estamos ante una cláusula abusiva:
 - (i) Cuando la cláusula ocasione una desventaja al consumidor;
 - (ii) esté inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justifique la desventaja impuesta al consumidor; y,
 - (iii) genere una desventaja que sea significativa, en el sentido que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la posición del consumidor.
5. Ahora bien, desde la entrada en vigencia del Código, los requisitos señalados serían aplicables únicamente a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa (reguladas en el artículo 51°), pues las de ineficacia absoluta (recogidas en el artículo 50°) son abusivas *per se*, sin que sea necesario un análisis de vejatoriedad posterior.
6. En el presente caso, los señores Gamarra y Laguna indicaron que la cláusula segunda del documento denominado %Carta Compromiso Pre Kinder 2015+ era abusiva al establecer la devolución sólo del 50 % del monto abonado por concepto de cuota de ingreso, en caso de solicitarlo.
7. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción del artículo 49° del Código, en el extremo referido a que había incluido en el documento denominado %Compromiso Pre Kinder 2015+ una cláusula abusiva consistente en efectuar a los denunciados solo la devolución del 50% del monto cancelado por concepto de cuota de ingreso, al no quedar acreditada la infracción alegada.

individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

8. En su recurso de apelación, los denunciantes manifestaron que contrariamente a lo indicado por la Comisión, más allá de si se les informó o no sobre el documento denominado %Compromiso Pre Kinder 2015+, ello no le restaba el carácter de %abusiva+a la cláusula en cuestión, siendo que la misma no tenía un sustento racional ni proporcional.
9. Asimismo, los denunciantes agregaron que lo que buscaba el Colegio con la referida cláusula era obtener una ventaja indiscriminada por un servicio que nunca se llegó a prestar ni informar previamente. Añadieron que la denunciada debió acreditar el sustento técnico - económico que respaldaba que la imposición de la cláusula controvertida era necesaria en la prestación del servicio educativo, así como que la misma respondía a un necesario cobro debidamente justificado.
10. Al respecto, es preciso indicar que la cláusula cuyo carácter abusivo se encuentra siendo cuestionado contiene el siguiente texto:

De igual forma, declaramos conocer y aceptar que la Cuota de Ingreso al Colegio Altair asciende a la suma de S/. 18,000.00 (Dieciocho mil y 00/100 soles). En caso de que decidiéramos retirar a nuestro menor hijo del Plantel por cualquier motivo o en cualquier época del año, entendemos que no será objeto de devolución bajo ninguna circunstancia, la primera parte de la Cuota de Ingreso referente a la reserva de matrícula ascendente a S/. 9,000.00 (Nueve mil y 00/100 soles). Del saldo de la cuota de ingreso correspondiente a S/. 9,000.00 (Nueve mil y 00/100 soles), se descontará la suma de S/. 4,500.00 (Cuatro mil quinientos y 00/100 soles) por cada año escolar cursado parcial o totalmente, siendo pasible de devolución el saldo restante. Transcurrido el segundo año de estudios en el plantel, la cuota de ingreso no será objeto de devolución alguna.

11. De la lectura de la referida cláusula, se aprecia que en ella se establecieron las consecuencias del incumplimiento por parte de los denunciantes de no mantener a su menor hijo en la institución educativa, siendo una de ellas el hecho de no devolver a estos el 50% del monto pagado por cuota de ingreso - S/. 9 000,00-, el mismos que correspondía a la reserva de matrícula.
12. Así, la vocal que suscribe el presente voto considera que la mencionada cláusula no impuso de modo alguno una desventaja al consumidor, pues si bien la misma podía ser aplicada aun cuando no se hubiera prestado el servicio educativo de manera efectiva al alumno; dicha aplicación se originaría ante un incumplimiento previo por parte de los padres de familia del compromiso asumido con la institución educativa, siendo que en el presente caso, no ha quedado acreditado que la decisión de los denunciantes de retirar

a su menor hijo de la denunciada haya obedecido a causas imputables a esta última. Por el contrario, los consumidores han aceptado que dicha decisión se originó por motivos laborales, asunto que compete únicamente a estos.

13. De igual manera, más allá de que la vacante separada para el menor hijo de los denunciados hubiera sido finalmente cubierta, lo cierto es que ello no enerva la facultad del Colegio de establecer las condiciones que considere pertinentes, dentro del marco legal, a fin de poder disminuir el riesgo de la posibilidad de un perjuicio futuro ocasionado por el actuar de los padres de familia, lo cual constituye un sustento válido para su establecimiento.
14. En atención a lo expuesto, considero que la cláusula en cuestión no tiene el carácter de ~~abusiva~~, por no presentar una desventaja al consumidor, por lo que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción del artículo 49° del Código. Cabe anotar que la posición antes descrita se encuentra acorde con pronunciamientos anteriores emitido por la Sala²¹.

Sobre el deber de idoneidad en los servicios educativos

15. El artículo 18° del Código señala que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos²².
16. Por su parte, el artículo 73° del Código²³ establece que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales

²¹ Resolución 883-2015/SPC-INDECOPI del 17 de marzo de 2015.

²² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.-** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. (ō)

Artículo 19°.- El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

²³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 73°.- Idoneidad en productos y servicios educativos.-** 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 de la materia.

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. De acuerdo al referido artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado, sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.

17. En el presente caso, los señores Gamarra y Laguna denunciaron al Colegio pues este no les quiso efectuar la devolución de la cuota de ingreso por el monto de S/. 18 000,00 que cancelaron para el ingreso de su menor hijo a la institución educativa, en atención a un compromiso que habrían suscrito, pese a que no se les informó respecto de las condiciones de pago a las que se encontraba sujeta la referida cuota.
18. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que no había cumplido con efectuar la devolución de la cuota de ingreso ascendente a S/.18 000,00, pese a la solicitud del denunciante.
19. En su recurso de apelación, los denunciantes manifestaron que el compromiso alegado no fue suscrito por ambos, conteniendo únicamente el visto del señor Gamarra, lo cual no implicaba señal de conformidad.
20. Asimismo, alegaron que en tanto el documento en cuestión obligaba a los padres de familia a disponer de dinero que formaba parte de la sociedad conyugal, dicha disposición debía encontrarse sujeta a la aprobación de ambos, de acuerdo con las disposiciones del Código Civil referidos a la patria potestad y a la sociedad de gananciales.
21. Al respecto, es preciso indicar que no es asunto controvertido que los denunciantes hayan efectuado la cancelación del monto de S/. 18 000,00 por concepto de cuota de ingreso al Colegio, a fin de que menor hijo ingresara a la institución educativa.
22. Igualmente, tampoco es materia de cuestionamiento el hecho de que los denunciantes se hayan desistido de matricular a su menor hijo en el centro educativo.
23. Así, obra a fojas 128 del expediente, copia legalizada del documento denominado Carta Compromiso Pre Kinder 2015+ de fecha 28 de marzo de 2014, que cuenta con la rúbrica y número de DNI del señor Gamarra, a través del cual se estableció lo siguiente:



Colegio
Altair



CARTA COMPROMISO PRE KINDER 2015

Habiendo sido aceptado nuestro menor hijo, VASCO GUARAPA L. en el Programa de Pre Kinder del Colegio Altair, declaramos conocer y aceptar el modelo pedagógico y curricular, así como los lineamientos económicos y administrativos del colegio, que serán de la práctica y aplicación en el desarrollo de sus actividades.

Estamos dispuestos a cumplir con todas las normas y disposiciones que se estipulan en el Reglamento Interno del Colegio Altair. Comprendemos la importancia de nuestra participación y asistencia a las reuniones que convoque el colegio, así como la importancia del cumplimiento de los compromisos asumidos con el Colegio Altair y con la educación de nuestro hijo.

Respecto a las condiciones económicas y administrativas establecidas en el Reglamento Interno, conocemos que nuestras obligaciones de carácter económico con el Colegio Altair, se encuentran establecidas de conformidad con el artículo 3° de la Ley de Centros Educativos Privados, Ley No. 26549, sujetándonos a dicha norma en caso de resolver el pago de los derechos y la manutención de nuestro hijo.

De igual forma, declaramos conocer y aceptar que la Cuota de Ingreso al Colegio Altair asciende a la suma de S/. 18,000.00 (Dieciocho mil y 00/100 soles). En caso de que decidiéramos retirar a nuestro menor hijo del Plantel por cualquier motivo o en cualquier época del año, entendemos que no será objeto de devolución bajo ninguna circunstancia la primera parte de la Cuota de Ingreso referente a la reserva de matrícula ascendente a S/. 9,000.00 (Nueve mil y 00/100 soles). Del saldo de la cuota de ingreso correspondiente a S/. 9,000.00 (Nueve mil y 00/100 soles), se descontará la suma de S/. 4,500.00 (Cuatro mil quinientos y 00/100 soles) por cada año escolar cursado parcial o totalmente, siendo pasible de devolución el saldo restante. Transcurrido el segundo año de estudios en el plantel, la cuota de ingreso no será objeto de devolución alguna.

CERTIFICO que la presente copia es exacta al original que he leído a la vista.
Jorge F. Zuleta Guimet
NOTARIO DE LIMA
Lima, 09 NOV. 2015



Firma del Padre o Apoderado

DNI 10493112

Fecha 28-03-2014

Firma de la Madre

DNI

La Ley No.26549 establece lo siguiente:

Artículo 3°.- Corresponde a la persona natural o jurídica propietaria de un Centro Educativo, establecer la línea axiológica que regirá su centro, dentro del respeto a los principios y valores establecidos en la Constitución; la duración, contenido, metodología y sistema pedagógico del plan curricular de cada año o periodo de estudios; los sistemas de evaluación y control de los estudiantes; la dirección, organización, administración y funciones del centro; los regímenes económicos, disciplinario, de pensiones y de becas; las relaciones con los padres de familia; sin más limitaciones que las que pudieran establecer las leyes, todo lo cual constará en el Reglamento Interno de Centro Educativo.

24. Del referido documento se desprende la disposición de que, en caso los denunciante decidieran retirar a su niño del Colegio, no les sería devuelta la suma de S/. 9 000,00 cancelada por concepto de cuota inicial, en tanto que la misma haría referencia a la reserva de matrícula.
25. Los denunciante cuestionaron la validez de tal acuerdo, en tanto no había sido suscrito por ambos padre de familia, pese a tratarse de una disposición de bienes de la sociedad conyugal.
26. Sobre el particular, es preciso indicar que los denunciante no han presentado medio de prueba alguno que acredite que la suma de S/. 18 000,00 cancelada al Colegio, se derivó de la disposición de un bien de la sociedad de

gananciales -supuesto en el cual era necesaria la intervención de ambos cónyuges- acreditación que resultaba necesaria, en tanto dicho monto también pudo derivar de la disposición de un bien propio. En tal sentido, corresponde desestimar el alegato de los denunciados en este extremo.

27. Sin perjuicio de lo antes indicado, cabe manifestar que de acuerdo con el artículo 292^o Código Civil²⁴ la representación de la sociedad conyugal puede ser ejercida indistintamente por uno de los cónyuges siempre que los asuntos a tratar se encuentren relacionados con las necesidades ordinarias del hogar y con los actos de administración y conservación.
28. De este modo, el concepto de necesidades ordinarias del hogar presupone proveer del sostenimiento y la educación de los hijos²⁵; por lo que la suscripción del documento denominado %Carta Compromiso Pre Kinder 2015+ formaba parte de tal precepto; siendo viable la representación indistinta de la sociedad conyugal en este supuesto. A su vez, el artículo 419^o del Código Civil²⁶ establece que la patria potestad se ejerce conjuntamente por el padre y la madre durante el matrimonio, correspondiendo a ambos la representación legal del hijo, pudiéndola efectuar cualquiera de los dos.
29. En atención a lo expuesto, la vocal que suscribe el presente voto considera que bastaba con la intervención de un solo padre de familia en el acuerdo celebrado a través de la %Carta Compromiso Pre Kinder 2015+, para que el mismo le sea oponible a ambos, siendo que de la revisión del referido documento se aprecia la consignación de la rúbrica del señor Gamarra, lo cual, contrariamente a lo indicado por los denunciados, demuestra que este aceptó las condiciones ahí establecidas.
30. Asimismo, los denunciados manifestaron que no se les informó que el dinero que cancelaron estaba sujeto a un descuento en caso que su menor hijo fuera retirado del Colegio, siendo que en virtud de la falta de entrega del cargo del

²⁴ **DECRETO LEGISLATIVO 295. CÓDIGO CIVIL. Artículo 292°.- Representación legal de la sociedad conyugal.** La representación de la sociedad conyugal es ejercida conjuntamente por los cónyuges, sin perjuicio de lo dispuesto por el Código Procesal Civil. Cualquiera de ellos, sin embargo, puede otorgar poder al otro para que ejerza dicha representación de manera total o parcial. Para las necesidades ordinarias del hogar y actos de administración y conservación, la sociedad es representada indistintamente por cualquiera de los cónyuges. Si cualquiera de los cónyuges abusa de los derechos a que se refiere este Artículo, el Juez de Paz Letrado puede limitárselos en todo o parte. La pretensión se tramita como proceso abreviado.

²⁵ **DECRETO LEGISLATIVO 295. CÓDIGO CIVIL. Artículo 292°.- Deber de los padres:** Los padres están obligados a proveer al sostenimiento, protección, educación y formación de sus hijos menores según su situación y posibilidades. Todos los hijos tienen iguales derechos.

²⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 295. CÓDIGO CIVIL. Artículo 419°.- Ejercicio conjunto de la patria potestad.-** La patria potestad se ejerce conjuntamente por el padre y la madre durante el matrimonio, correspondiendo a ambos la representación legal del hijo.

compromiso controvertido tampoco se podía desprender la aceptación de las condiciones plasmadas. Agregaron que, el hecho que su otra hija hubiera cursado sus primeros años en el Colegio, no era prueba suficiente para afirmar que conocían las condiciones y términos aplicables la cuota de ingreso+.

31. Al respecto, habiéndose verificado la aceptación válida por parte del señor Gamarra de las condiciones establecidas por el Colegio respecto de la cuota de ingreso en el documento denominado %Carta Compromiso Pre Kinder 2015+, evidencia que el mismo fue debidamente informado al respecto, siendo que la falta de entrega del referido documento al consumidor, no enerva de modo alguno su obligación de leer las condiciones y términos propuestos por la denunciante antes de la suscripción del documento que las contiene.
32. Igualmente, si bien los denunciantes alegaron que era trascendental que la autoridad administrativa determinara la diferencia entre el acto de matrícula y cuota de ingreso, siendo este último concepto el discutido en el presente procedimiento, a fin de determinar que en dicho acto era necesaria la intervención de ambos padres; lo cierto es que en tanto se ha verificado que el documento denominado %Carta Compromiso Pre Kinder 2015+ fue válido con la mera suscripción del mismo por parte del señor Gamarra, carece de objeto que esta Sala se pronuncie sobre el particular.
33. En atención a lo expuesto, se evidencia que no correspondía que el Colegio devolviera a los denunciantes la suma de S/. 18 000,00 cancelada por concepto de cuota de ingreso, por lo que corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia contra la institución educativa en este extremo.
34. En este punto, la vocal que suscribe el presente voto considera pertinente acotar que la Sala, en pronunciamientos anteriores²⁷, indicó que en los casos en que el alumno haya sido retirado del centro educativo por causas no imputables a la institución educativa, se encontraba justificada su negativa a la devolución del monto pagado por concepto de cuota de ingreso.
35. Finalmente, considero pertinente acotar que, en el caso en particular, no correspondía efectuar el análisis de los extremos relacionados a la inclusión de una cláusula presuntamente abusiva en el documento denominado %Compromiso Pre Kinder 2015+y la falta de devolución de la cuota de ingreso

²⁷ Ver Resolución 883-2015/SPC-INDECOPI del 17 de marzo de 2015, Resolución 3261-2015/SPC-INDECOPI del 20 de octubre de 2015, entre otros.

ascendente a S/.18 000,00, de manera conjunta, toda vez que en el presente caso la segunda no es consecuencia de la primera. En efecto, el hecho de determinar que la cláusula cuestionada no era abusiva, en otro escenario, no tendría necesariamente que haber conducido a concluir que no se había vulnerado el deber de idoneidad por la falta de devolución del monto total de la cuota de ingreso, en tanto tal hecho pudo haberse producido por motivos distintos de la aplicación de la cláusula.

ANA ASUNCIÓN AMPUERO MIRANDA