

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR -  
SEDE LIMA SUR N° 2  
**PROCEDIMIENTO:** DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : MAVEL PAULA ALLPAS CARTULIN  
**DENUNCIADA** : PARROQUIA SANTÍSIMO NOMBRE DE JESÚS  
**MATERIA** : IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : SERVICIOS EDUCATIVOS

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no adoptó las medidas necesarias para detener los actos de acoso sufridos por el menor hijo de la denunciante de forma inmediata, ni comunicó oportunamente lo sucedido a los padres de familia.*

**SANCIÓN:** 8 UIT

Lima, 25 de noviembre de 2014

## ANTECEDENTES

1. El 25 de octubre de 2013, la señora Mavel Paula Allpas Cartulin (en adelante, la señora Allpas) denunció a Centro Educativo Particular Parroquial Santísimo Nombre de Jesús<sup>1</sup> (en adelante, el Colegio) ante la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) A inicios del año escolar 2013, su menor hijo de 10 años le contó que uno de sus compañeros lo molestaba, insultándolo y empujándolo, por lo cual decidió a alejarse de él;
  - (ii) después de ello asumió que no habían mas problemas con su hijo; sin embargo, empezaron a ocurrir ciertos cambios en el comportamiento de este en el Colegio, sobre todo a la hora de recreo, lo cual no le fue informado por alguna autoridad del centro educativo en su momento;
  - (iii) el 19 de setiembre de 2013, su hijo tuvo problemas estomacales seguido de vómitos en el Colegio, por lo cual fue atendido de emergencia en la Clínica San Felipe;

<sup>1</sup> RUC: 20504916686 . Domicilio Fiscal: Calle Los Picafloros 188, Urb. Chacarilla Del Estanque, San Borja, Lima.

<sup>2</sup> Publicado el 2 de setiembre de 2010 en el diario oficial *El Peruano*. Entró en vigencia a los 30 días calendario.

- (iv) el 23 y 25 de setiembre de 2013 la salud del menor no mejoraba y volvió a sufrir vómitos, por lo cual acudió nuevamente a la Clínica San Felipe y posteriormente a la Clínica Ricardo Palma, donde le prescribieron descanso médico por 7 días;
  - (v) el 16 de octubre de 2013, el médico diagnosticó que su menor hijo sufría de gastritis y gastroenteritis por ansiedad, recomendando una evaluación psiquiátrica posterior;
  - (vi) luego de conversar con su hijo tomó conocimiento que su compañero había continuado con los actos de hostigamiento en su contra, lo cual melló su autoestima y su salud mental y física;
  - (vii) también le indicó que el referido compañero lo agredía físicamente a la hora de recreo con patadas, empujones y golpes y lo insultaba utilizando términos como “bipolar”, “bisexual” y “homosexual”;
  - (viii) todo ello ocurrió cuando el menor se encontraba bajo la supervisión de los tutores del Colegio, sin que su personal implemente algún mecanismo para el cese inmediato de dicha conducta, pese a las continuas quejas del menor;
  - (ix) la actitud que su hijo tomó en el Colegio era quedarse quieto sin hacer ningún movimiento, inclusive procuraba no respirar cada vez que se cruzaba con el agresor; y,
  - (x) lo sucedido motivó que tuviera que efectuar una denuncia ante la Fiscalía de Familia, en tanto todo ello significó un trastorno emocional severo para su hijo.
2. En sus descargos, el Colegio señaló lo siguiente:
- (i) Cumplía a cabalidad todas de las normas destinadas a prevenir la violencia en su institución;
  - (ii) brindó al hijo de la denunciante una atención especial y esmerada;
  - (iii) en una reunión de coordinación, el Departamento de Psicología hizo referencia a un incidente ocurrido entre el hijo de la señora Allpas y otro estudiante, indicando que el primero habría sido incitado por el segundo a ver contenido sexual en Internet, y al resistirse a ello, fue objeto de insultos y fastidios por parte de éste;
  - (iv) tomó conocimiento de todo ello, a raíz de que la denunciante solicitó una cita con el psicólogo el 25 de setiembre de 2013, ante lo cual se hizo el seguimiento respectivo;
  - (v) la tutora del hijo de la denunciante desconocía el tema porque el menor no mencionó lo sucedido; sin embargo, hizo el seguimiento correspondiente para identificar alguna situación difícil entre ambos alumnos y luego citó a los padres estando en todo momento dispuesta a ayudarlos; y,

- (vi) la tutora informó que el alumno agresor le contó lo sucedido por lo que lo orientó e hizo el seguimiento respectivo, además solicitó al Departamento de Psicología que dialogue con ambas partes, pues lo ocurrido originó que el hijo de la denunciante no quiera asistir a clases.
3. Mediante Resolución 3 del 24 de enero de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión incluyó al procedimiento a la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús en adelante, la Parroquia), en la medida que verificó que era la promotora del Colegio.
  4. En sus descargos, la Parroquia señaló que en la medida que no participó en la gestión ni dirección del centro educativo, ratificaba los descargos expresados por el Colegio en su oportunidad.
  5. Mediante Resolución 1334-2014/CC2 del 30 de abril de 2014, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
    - (i) Declaró improcedente la denuncia contra el Colegio, en tanto no contaba con personería jurídica propia y como tal no podía participar en el procedimiento como administrado;
    - (ii) declaró fundada la denuncia contra la Parroquia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que no adoptó las medidas necesarias para resguardar la seguridad y tranquilidad del menor hijo de la denunciante durante el tiempo en que estuvo bajo su supervisión, lo que generó que este sea objeto de agresiones de parte de otro alumno, además tampoco implementó un mecanismo eficiente para poder detectar y comunicar oportunamente a los padres de familia lo sucedido;
    - (iii) declaró improcedente la solicitud de la denunciante respecto a que se le otorgue como medidas correctivas la devolución de lo pagado por pensión educativa y tratamientos psicológicos del menor, así como el pago de una indemnización por daños y perjuicios; y,
    - (iv) sancionó a la denunciada con una multa de 8 UIT y la condenó al pago de las costas y costos del procedimiento.
  6. El 23 de mayo de 2014, la Parroquia interpuso recurso de apelación contra la Resolución 1334-2014/CC2, señalando que:
    - (i) La Comisión consideró que ostentaba la calidad de persona jurídica pese a no estar inscrita, pues de acuerdo al artículo 77° del Código Civil, esto podía ocurrir si existía una disposición legal que así lo indique de forma expresa, siendo que los artículos II y IV del Acuerdo Internacional suscrito entre la Santa Sede y el Perú ratificado por Decreto Ley 23211, señalaban que la Iglesia Católica gozaba de personería jurídica;

- (ii) sin perjuicio de ello, existían otras normas, como el artículo 72° de la Ley 28044, Ley General de Educación, que también concedía la calidad de persona jurídica de derecho privado al Colegio, siendo esta institución la responsable de la gestión en el ámbito pedagógico y administrativo;
- (iii) la segunda disposición transitoria del Decreto Legislativo 882, Ley de Promoción a la Inversión Privada en Educación, indicaba que las instituciones educativas se encontraban facultadas de inscribirse en Registros Públicos, lo que acreditaba que tanto su representada como el Colegio tenían personería jurídica pese a no estar inscritas,
- (iv) teniendo en cuenta dicha situación, debió atribuirse al Colegio la presunta responsabilidad por los hechos denunciados, ya que este contaba con la condición de persona jurídica de derecho privado según disposición legal expresa;
- (v) las resoluciones emitidas en el marco del expediente 1043-2014/CPC reconocían la personería jurídica de los colegios haciéndolos responsables por los presuntos defectos en el servicio educativo brindado;
- (vi) la Parroquia no participó en ninguno de los actos procesales anteriores o posteriores a la presentación de la denuncia de la señora Allpas, por lo cual se afectó su derecho de defensa;
- (vii) la Comisión incurrió en contradicción pues al inicio del procedimiento consideró que el Colegio sí contaba con autonomía para defenderse y responsabilizarse por sus propios actos;
- (viii) la Comisión indicó que no habría implementado mecanismos para detectar las agresiones sufridas por el menor hijo de la denunciante y comunicar de dicha situación a los padres de familia, pese a que el Colegio precisó que promovía la convivencia sin violencia y que brindó atención especial y esmerada al menor afectado;
- (ix) era cierto que existió un altercado entre el hijo de la denunciante y un compañero; sin embargo, era común que entre un grupo de estudiantes se presenten dichas situaciones lo cual no implicaba que la institución educativa no implemente mecanismos adecuados, por el contrario, se demostró que en una reunión de coordinación, el Departamento de Psicología hizo referencia al incidente y se solicitaron citas con el psicólogo realizándose el seguimiento respectivo con ambas partes;
- (x) después de dicho incidente, no se refirieron mayores inconvenientes entre los alumnos; y,
- (xi) la Comisión no tomó en cuenta el reporte de intervención psicológica del menor afectado, en el cual se aprecia un seguimiento constante al alumno desde el año en que ingresó al Colegio, lo que permitió que se detectara a tiempo las dificultades que presentaba con un compañero.

7. Mediante escrito del 24 de setiembre de 2014, la señora Allpas indicó que la promotora del Colegio consignaba en su portal web cuales eran las funciones que realizaba en cumplimiento de las normas educativas y de convivencia, entre ellas, el trato del tutor respecto a los problemas de comportamiento de los alumnos en coordinación con el área de OBE, así como la aplicación de sanciones por faltas en la conducta, las cuales no cumplió en el caso en concreto. Preciso que lo ocurrido con su menor hijo no se trató solo de un altercado, sino de actos de violencia y hostigamiento hasta por 10 meses, siendo que informes médicos legales señalaban que su hijo fue víctima de bullying. Finalmente, cuestionó la decisión de Comisión en el extremo que denegó las medidas correctivas solicitadas, requiriendo la devolución de las pensiones pagadas en los meses de marzo a octubre de 2013, en tanto no se brindó un servicio educativo conforme a lo ofrecido, y el reembolso de los gastos incurridos para mitigar las consecuencias de la infracción denunciada.
8. Mediante Resolución 3859-2014/SPC-INDECOPI del 12 de noviembre de 2014, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) tuvo por adherida a la señora Allpas a la apelación presentada por la Parroquia en el extremo referido a las medidas correctivas solicitadas.

## **ANÁLISIS**

### Cuestión previa: sobre la calidad de proveedor de la Parroquia

9. La Parroquia indicó que la Comisión la consideró erróneamente como responsable de las conductas denunciadas por la señora Allpas, pues tanto su representada como el Colegio ostentaban la calidad de personas jurídicas por disposición legal expresa sin ser necesaria su inscripción en Registros Públicos. Así, precisó que el artículo 72° de la Ley General de Educación, concedía la calidad de persona jurídica de derecho privado a los centros educativos, siendo esta institución la responsable de la gestión en el ámbito pedagógico y administrativo.
10. La denunciada agregó que la segunda disposición transitoria de la Ley de Promoción a la Inversión Privada en Educación, indicaba que las instituciones educativas se encontraban facultadas de inscribirse en Registros Públicos, de lo cual también se desprendía que el Colegio tenía personería jurídica pese a no estar inscrito.
11. Sobre el particular, cabe precisar que si bien la Ley General de Educación define a las instituciones educativas como personas jurídicas de derecho

privado<sup>3</sup>, ello no implica *per se* su reconocimiento jurídico como tal, pues de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 77° del Código Civil<sup>4</sup>, la personería jurídica se adquiere únicamente con la inscripción efectuada ante la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-SUNARP en el respectivo Registro de Personas Jurídicas y se mantiene hasta que se inscribe su extinción.

12. Asimismo, es necesario resaltar que la segunda disposición transitoria de la Ley de Promoción a la Inversión Privada en Educación, no señala que las instituciones educativas constituyan personas jurídicas pese a no estar inscritas, sino únicamente indica que estas pueden reorganizarse o transformarse en cualquier otra persona jurídica prevista en su artículo 4°, es decir, en asociación civil, fundación, cooperativa, empresa individual de responsabilidad limitada y empresa unipersonal<sup>5</sup>.
13. Por otro lado, en relación a la personería jurídica que ostenta la Parroquia, los artículos 2° y 4° del Acuerdo Internacional suscrito entre la Santa Sede y el Perú ratificado por Decreto Ley 23211, señalan que la Iglesia Católica goza de personería jurídica de carácter público<sup>6</sup>, en ese sentido a diferencia de la persona jurídica de carácter privado, como los centros educativos, su

---

<sup>3</sup> **LEY 28044. LEY GENERAL DE EDUCACIÓN. Artículo 72°.- Las Instituciones Educativas Privadas.** Las Instituciones Educativas Privadas son personas jurídicas de derecho privado, creadas por iniciativa de personas naturales o jurídicas, autorizadas por las instancias descentralizadas del Sector Educación. El Estado en concordancia con la libertad de enseñanza y la promoción de la pluralidad de la oferta educativa, reconoce, valora y supervisa la educación privada.  
(...)

<sup>4</sup> **CÓDIGO CIVIL. Artículo 77°.-**La existencia de la persona jurídica de derecho privado comienza el día de su inscripción en el registro respectivo, salvo disposición distinta de la ley.  
La eficacia de los actos celebrados en nombre de la persona jurídica antes de su inscripción queda subordinada a este requisito y a su ratificación dentro de los tres meses siguientes de haber sido inscrita.

<sup>5</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 882. LEY DE PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN EN LA EDUCACIÓN. DISPOSICIONES TRANSITORIAS. Segunda.-** Las Instituciones Educativas Particulares, bajo el ámbito del Ministerio de Educación, constituidas y autorizadas antes de la vigencia de la presente ley, se rigen por las disposiciones de ésta. Dichas Instituciones podrán reorganizarse o transformarse en cualquier otra persona jurídica contemplada en el Artículo 4° de la presente Ley. Mediante Decreto Supremo se establecerá el plazo, procedimiento y condiciones a fin que la indicada reorganización o transformación no se considere una distribución para efectos tributarios.

<sup>6</sup> **DECRETO LEY N° 23211. ACUERDO ENTRE LA SANTA SEDE Y LA REPÚBLICA DEL PERÚ. Artículo 2°.-** La Iglesia Católica en el Perú continúa gozando de la personería jurídica de carácter público, con plena capacidad y libertad para la adquisición y disposición de bienes, así como para recibir ayudas del exterior.

(...)

**Artículo 4°.-** La personería y capacidad jurídicas de tales Jurisdicciones Eclesiásticas comprenden también a los Cabildos Eclesiásticos, a los Seminarios Diocesanos, y a las Parroquias y Misiones dependientes de aquellas.

existencia no esta supeditada a su inscripción en el registro, sino que su condición es otorgada por disposición legal expresa<sup>7</sup>.

14. Considerando lo expuesto, se ha verificado que en el caso de autos el Colegio no contaba con personería jurídica al no estar inscrito en Registros Públicos y por el contrario la Parroquia sí contaba con tal condición.
15. Ahora bien, el artículo 50° de la Ley de Procedimiento Administrativo General, establece que a efectos de ser considerado como un sujeto del procedimiento administrativo, el administrado deberá ostentar una de dos categorías, ser una persona natural o una persona jurídica<sup>8</sup>. Por tanto, dado que el Colegio no cuenta con personería jurídica propia, no podría ser sujeto de procedimiento administrativo.
16. Siendo ello así, y de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo 009-2006-ED, Reglamento de las Instituciones Privadas de Educación Básica y Educación Técnico<sup>9</sup>, la responsabilidad sobre la infracción en la que hubiera incurrido el Colegio, es imputable al promotor, que en el presente caso, es la Parroquia<sup>10</sup>, la cual sí ostenta la calidad de persona jurídica.
17. Cabe señalar, que si bien la Comisión admitió a trámite la denuncia de la señor Allpas contra el Colegio, ello no constituye ningún vicio que acarree la nulidad del procedimiento administrativo, pues fue durante su tramitación y a través del análisis de los medios probatorios presentados que dicho órgano resolutorio advirtió que el centro educativo no contaba con personería jurídica,

<sup>7</sup> **CÓDIGO CIVIL. Artículo 76°.-** La existencia, capacidad, régimen, derechos, obligaciones y fines de la persona jurídica, se determinan por las disposiciones del presente Código o de las leyes respectivas.  
La persona jurídica de derecho público interno se rige por la ley de su creación.

<sup>8</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 50°.- Sujetos del procedimiento:** Para los efectos del cumplimiento de las disposiciones del Derecho Administrativo, se entiende por sujetos del procedimiento a:  
1. Administrados: la persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo. Cuando una entidad interviene en un procedimiento como administrado, se somete a las normas que lo disciplinan en igualdad de facultades y deberes que los demás administrados  
2. Autoridad administrativa: el agente de las entidades que bajo cualquier régimen jurídico, y ejerciendo potestades públicas conducen el inicio, la instrucción, la sustanciación, la resolución, la ejecución, o que de otro modo participan en la gestión de los procedimientos administrativos.

<sup>9</sup> **DECRETO SUPREMO 009-2006-ED. REGLAMENTO DE LAS INSTITUCIONES PRIVADAS DE EDUCACIÓN BÁSICA Y EDUCACIÓN TÉCNICO PRODUCTIVA. Artículo 19°.-** De conformidad a lo establecido en la Ley N° 28044, Ley General de Educación y sus Reglamentos en lo que corresponda y los lineamientos educativos técnico- pedagógicos del Sector, la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, y el Decreto Legislativo N° 882, Ley de Promoción de la Inversión en la Educación, el propietario o promotor de la Institución Educativa, es responsable de su administración y funcionamiento integral, que incluye determinar a título meramente enunciativo lo siguiente:  
(...).

<sup>10</sup> Ver Resolución Directoral 16523 del 5 de noviembre de 1965 a foja 91 del expediente.

lo que determinó que finalmente declarara improcedente la denuncia en su contra.

18. Además, tampoco se ha advertido una vulneración al derecho de defensa de la Parroquia ya que esta fue válidamente notificada con la Resolución 3 del 24 de enero de 2014<sup>11</sup> que la incluyó como parte denunciada en el procedimiento, teniendo la oportunidad de presentar sus descargos, lo cual hizo mediante escrito del 10 de febrero de 2014.
19. Finalmente, la denunciada ha señalado que las resoluciones emitidas en el marco del expediente 1043-2014/CPC reconocían la personería jurídica de los colegios haciéndolos responsables por los presuntos defectos en el servicio educativo brindado; sin embargo, en dicho procedimiento se analizó las circunstancias del caso particular, en donde no se encontraba en cuestionamiento si la institución educativa denunciada era una persona jurídica, por el contrario, en el caso materia de controversia se ha advertido que el Colegio no contaba con tal condición y como tal no podía ser considerado como administrado y evaluar su presunta responsabilidad por los hechos denunciados<sup>12</sup>.
20. Por las consideraciones antes expuestas, corresponde desestimar el presente alegato de la Parroquia.

#### Sobre el deber de idoneidad en la prestación de los servicios educativos

21. El artículo 13° de la Constitución Política del Perú establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. En ese sentido, a criterio del Tribunal Constitucional *“la educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país”*<sup>13</sup>. Asimismo, se le otorga a la educación un carácter binario, pues se le califica como un derecho fundamental y un servicio público<sup>14</sup>.
22. En esa misma línea, el Tribunal Constitucional respecto del contenido constitucional del interés superior del niño, niña y adolescente, ha precisado

---

<sup>11</sup> Ver foja 86 del expediente.

<sup>12</sup> Ver fojas 137-145 y 151-156 del expediente.

<sup>13</sup> Expediente 04232-2004-AA/TC del 3 de marzo de 2005 tramitado ante el Tribunal Constitucional.

<sup>14</sup> Ello, dado que explicita una de las funciones-fines del Estado, de ejecución por el propio Estado o por terceros bajo fiscalización estatal, constituyendo un bien que se vincula directamente con el fortalecimiento del sistema democrático y con el desarrollo económico y social del país. STC 4232-2004-AA/TC.



que dicho principio “se constituye en aquel valor especial y superior según el cual los derechos fundamentales del niño, niña y adolescente, y en última instancia su dignidad, tienen fuerza normativa superior no sólo en el momento de la producción de normas, sino también en el momento de la interpretación de ellas, constituyéndose por tanto en un principio de ineludible materialización para el Estado, la sociedad en su conjunto y la propia familia, incluidos claro está el padre, la madre o quien sea el responsable de velar por su derechos fundamentales”<sup>15</sup>.

23. En virtud a ello, los centros educativos tienen una gran responsabilidad no sólo frente a los padres de familia, quienes le han confiado la formación de sus hijos, sino también frente a la sociedad. Ello, teniendo en cuenta el deber especial que tiene el Estado de investigar y sancionar las presuntas vulneraciones de los derechos de los niños y adolescentes durante la prestación del servicio educativo<sup>16</sup>.
24. En ese mismo sentido, la Convención sobre los Derechos del Niño (1989), considera al niño como sujeto pleno de derechos, siendo que en su artículo 19º, determina el marco de responsabilidad que tienen los padres, el representante legal o de cualquier otra persona, para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, mientras se encuentre bajo su custodia. Ello, es concordante con la protección que tienen los niños por los directores de los centros educativos, lo cual se encuentra reconocido en el artículo 18º del Código de los Niños y Adolescentes<sup>17</sup> y en el artículo 7º de la Ley 29719<sup>18</sup>.

---

<sup>15</sup> Sentencia recaída en el Expediente 02132-2008-PA/TC, fundamento 10.

<sup>16</sup> **CÓDIGO DEL NIÑO Y ADOLESCENTE.- Artículo IX.- Interés superior del niño y del adolescente.-** En toda medida concerniente al niño y al adolescente que adopte el Estado a través de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, del Ministerio Público, los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y sus demás instituciones, así como en la acción de la sociedad, se considerará el Principio del Interés Superior del Niño y del Adolescente y el respeto a sus derechos.

<sup>17</sup> **CÓDIGO DEL NIÑO Y ADOLESCENTE.- Artículo 18º.-** A la protección por los Directores de los centros educativos.- Los Directores de los centros educativos comunicarán a la autoridad competente los casos de:  
a) Maltrato físico, psicológico, de acoso, abuso y violencia sexual en agravio de los alumnos  
(...)

<sup>18</sup> **LEY 29719. Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas. Artículo 7º.-** Obligaciones del director de la institución educativa.- El director de la institución educativa tiene la obligación de orientar al Consejo Educativo Institucional (Conei) para los fines de una convivencia pacífica de los estudiantes y de convocarlo de inmediato cuando tenga conocimiento de un incidente de acoso o de violencia. Además, informa a los padres o apoderados del estudiante o estudiantes que son víctimas de violencia o de acoso en cualquiera de sus modalidades, así como a los padres o apoderados del agresor o agresores. El director comunica las sanciones acordadas por el Consejo Educativo Institucional (Conei) cuando se determine la responsabilidad de un estudiante agresor en un incidente de violencia o de acoso. Además, el director informa mensualmente a la Defensoría del Pueblo sobre los casos de violencia y de acoso entre estudiantes que se hayan presentado en la institución educativa.

25. Por su parte, los artículos 18° y 19° del Código, establecen la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>19</sup>. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios puestos en el mercado en función a lo que se 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.
26. Además, el artículo 73° del Código<sup>20</sup> 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.

#### Aplicación al caso en concreto

27. La señora Allpas señaló que durante el año escolar 2013, su menor hijo había sido víctima de violencia y hostigamiento de parte de uno de sus compañeros, mientras se encontraba bajo la supervisión del centro educativo promovido por la Parroquia, siendo que no se habrían tomado las medidas necesarias para el cese de dicha conducta ni se le habría comunicado de los referidos hechos oportunamente. Agregó que producto del acoso sufrido, su hijo padecía de gastritis y gastroenteritis por ansiedad, teniendo que ser sometido a evaluaciones psicológicas y psiquiátricas.

---

<sup>19</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.-** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

<sup>20</sup> **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.

28. En su defensa, la Parroquia señaló que su centro educativo promovía la convivencia sin violencia y por ende brindó atención especial y esmerada al menor afectado, no siendo cierto que no habría implementado mecanismos para detectar las agresiones sufridas por el menor hijo de la denunciante y comunicar de dicha situación a los padres de familia. Asimismo, precisó que si bien era cierto que existió un altercado entre el hijo de la denunciante y un compañero, era común que entre un grupo de estudiantes se presenten dichas situaciones lo cual no implicaba que la institución educativa no implemente mecanismos adecuados, por el contrario, demostró que en una reunión de coordinación, el Departamento de Psicología hizo referencia al incidente y se solicitaron citas con el psicológico realizándose el seguimiento respectivo con ambas partes.
29. La denunciada también alegó que después del incidente antes referido, no se presentaron mayores inconvenientes entre los alumnos. Finalmente, indicó que la Comisión no tomó en cuenta el reporte de intervención psicológica del menor afectado, en el cual se aprecia un seguimiento constante al alumno desde el año en que ingresó al Colegio, lo que permitió que se detectara a tiempo las dificultades que presentaba con un compañero.
30. Sobre el particular, obra en el expediente una constancia de atención psicoanalítica de fecha 18 de octubre de 2013 emitida por la señora Elida Ganoza Meza, en donde se señala que el menor hijo de la denunciante le indicó que desde inicios del año escolar un compañero se tornó tosco y agresivo, siendo intimidado a la hora de recreo. La mencionada psicoanalista precisó que el *bullying* sufrido por el menor originó que tuviera malestares como gastritis, recomendado continuar con las sesiones para recuperar su estabilidad emocional<sup>21</sup>.
31. De igual forma, existe un informe emitido por el señor Jesús Calizaya, medico del Servicio de Psiquiatría de la Clínica Ricardo Palma del día 16 de setiembre de 2014, en el cual narra la atención brindada al menor hijo de la denunciante el 24 de octubre de 2013 debido al estado de ansiedad generalizada, decaimiento y cefaleas frecuentes sufridas por el acoso escolar en su centro educativo, recomendando psicoterapia de apoyo y seguimiento<sup>22</sup>.
32. Asimismo, en autos se encuentra el Reporte de Intervención Psicológica del menor hijo de la denunciante de fecha 28 de octubre de 2013, elaborado por

---

<sup>21</sup> Ver fojas 22 y 23 del expediente.

<sup>22</sup> Ver fojas 22 y 23 del expediente.

el centro educativo de titularidad de la Parroquia, el mismo que señala lo siguiente<sup>23</sup>:

**“DIFICULTADES QUE PRESENTA EL ALUMNO EN LA ACTUALIDAD:**

- F.V no ha sido derivado a la fecha, pero el 25 de setiembre el papá solicita de favor conversar con el psicólogo a cargo para tratar una dificultad de su niño.

- Refiere el señor que F.V está mal del estómago y que el pediatra le sugirió lo vea el psicólogo de su colegio ya que advirtió un fondo emocional en la sintomatología. El papá informa que su compañero y amigo, A.S. del 5º B, le dijo que vea por Internet una página para adultos, pero como no quiso A.S comenzó a ofenderlo (...).

- Se puso al corriente de lo sucedido a la tutora, quien estuvo pendiente haciendo el seguimiento respectivo en aula.

- Al conversar con A.S. comenta que el tema del internet fue hace como un mes y que ya habló con su mamá, quien lo orientó. Su papá está enterado, pero todavía no ha llegado a hablar con él. Se le veía tranquilo y se comprometió a no fastidiar a su compañero.

(...)

- En los días sucesivos no hubo ningún tipo de altercado a la fecha (...).

**FECHAS DE ATENCIÓN A LOS PADRES DE FAMILIA:**

25-09-2013: Se atiende al papá. Da a conocer el problema con el hijo.

01-10-2013: Se atiende a ambos padres. Refieren estar coordinando la situación con dirección. Solicitan se esté pendiente del caso.

02-10-2013: Se atiende al papá y a F.V., quien ya más tranquilo y con buen ánimo se integrará a la brevedad. No asiste al aula ese día.

**INTERVENCIÓN, ORIENTACIÓN Y APOYO PSICOLÓGICO:**

Se conversó con el niño mas de una vez, se le orientó. Actualmente ya está muchísimo más recuperado y casi olvidó el incidente. No se aprecia ni el niño refiere - por ahora - alteración emocional o desánimo marcado que afecte sus relaciones interpersonales o su rendimiento académico.”

33. Por otro lado, en autos también obra el Acta del Consejo Educativo Institucional (CONEI) del 29 de octubre de 2013, la cual indica lo siguiente<sup>24</sup>:

**“ALTERCADO ENTRE LOS ALUMNOS:** De acuerdo con los informes recibidos por el CONEI, hubo un altercado entre los alumnos A.S. y F.V. Se debe considerar que siempre la relación entre estos alumnos ha sido

<sup>23</sup> Ver foja xx del expediente.

<sup>24</sup> Ver fojas 51 y 54 del expediente.

de amistad. Sin embargo, en una reunión de coordinación, el Departamento de Psicología hizo referencia a un altercado entre ambos alumnos aludiendo que el niño A.S (5° B) habría incitado al niño F.V. a ver por Internet información de contenido sexual y que, por resistirse a seguir el pedido, el niño A.S. lo insultó y lo estuvo fastidiando. Esto se supo a raíz de que el padre del niño F.V. solicitó la cita con el psicólogo para tratar el tema y ante lo cual se hizo el seguimiento respectivo.

(...)

REPORTE DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICO AL NIÑO A.S: De acuerdo con los informes que se tiene se reporta lo siguiente:

Dificultades:

- A mediados del presente año. A.S comenzó a mostrarse bastante inquieto en aula, incluso agresivo, en su momento se le llamó la atención.

- Fue así que comenzó a tener dificultades en la relación con su amigo F.V. del 5° A, lo ofendía llamándolo "maricón", incluso lo empujaba y trataba con brusquedad, a tal punto que ya no quería venir al colegio. El asunto fue que lo incitaba a que viera por internet páginas para adultos, pero como no quería comenzó a agredirlo, sobre todo cuando F.V se alejó de él y comenzó a buscar otros amigos.

- Cuando se conversó con A.S. acepta su culpa y promete no volver a ofender o fastidiar a su compañero. Habló con su mamá al respecto y lo orientó. Su papá está enterado de la sucedido pero todavía no ha hablado con él.

(...)

*Fechas de atención a los padres:*

01 de abril de 2013: no asistieron.

16 de abril de 2013: no asistieron.

17 de junio de 2013: asistió la abuela, se solicitó la evaluación psicológica pendiente.

10 de julio de 2013: asistió el papá"

(Subrayado agregado)

34. Del contenido de los documentos antes citados, esta Sala advierte que si bien la Parroquia alega que tomó conocimiento de un incidente ocurrido entre el menor hijo de la denunciante y uno de sus compañeros el 25 de setiembre de 2013, fijando citas entre el menor agraviado, sus padres y el psicólogo a cargo, lo cierto es que del reporte psicológico del menor agresor, se advierte que las dificultades existentes con el hijo de la señora Allpas se produjeron desde mediados del año escolar 2013.

35. Efectivamente, el referido documento señala que a mediados de dicho año el menor A.S empezó a tornarse agresivo y comenzaron los problemas con su compañero. En ese sentido, si bien el Colegio pudo enterarse del incidente ocurrido sobre las páginas de internet entre los alumnos con posterioridad, lo cierto es que no tomó las acciones necesarias para que los inconvenientes y agresiones perpetradas al menor hijo de la denunciante cesaran en su oportunidad y evitar que se repitan.
36. Además, el reporte psicológico del menor agresor únicamente consigna cuatro fechas de citas con el psicólogo las cuales se dieron en periodo de abril a julio de 2013, siendo que el evento que puso en conocimiento el padre del menor afectado ocurrió en agosto de 2013, de lo cual se advierte que no se realizó el seguimiento necesario a fin de evitar más actos de hostigamiento entre estudiantes.
37. Asimismo, cabe precisar que si bien con posterioridad a la comunicación del incidente ocurrido, el centro educativo patrocinado por la Parroquia programó dos citas con el psicólogo, el menor afectado y sus padres, no se observa ningún seguimiento respecto al menor agresor, con el cual únicamente se conversó sobre lo sucedido mas no se programaron citas con el Departamento de Psicología o alguna medida adicional.
38. La información antes expuesta, aunada a la contenida en los informes psicológicos presentados por la señora Allpas respecto al estado de ansiedad y decaimiento sufrido por su menor hijo, hacen evidente que en el presente caso ocurrió un acoso entre estudiantes o *bullying*, el cual de acuerdo al artículo 3º de la Ley 29719 es un tipo de violencia que se caracteriza por conductas intencionales de hostigamiento, falta de respeto y maltrato verbal o físico que recibe un estudiante en forma reiterada por parte de uno o varios estudiantes, con el objeto de intimidarlo o excluirlo<sup>25</sup>.
39. Sin embargo, pese a la existencia de dicha situación, la Parroquia no adoptó las medidas necesarias para detener el acoso entre estudiantes de forma inmediata conforme al Reglamento de la Ley 29719 antes citada, la cual establece entre otros, el registro de los casos de violencia y acoso entre estudiantes en el Libro de Registro de Incidencias y en los anecdotarios de

<sup>25</sup>

**Ley 29719, LEY QUE PROMUEVE LA CONVIVENCIA SIN VIOLENCIA EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS. Artículo 3º .-** Para los efectos de lo dispuesto por la Ley y el presente Reglamento, se emplearán los siguientes términos:

a) Acoso entre estudiantes (*bullying*).- Es un tipo de violencia que se caracteriza por conductas intencionales de hostigamiento, falta de respeto y maltrato verbal o físico que recibe un estudiante en forma reiterada por parte de uno o varios estudiantes, con el objeto de intimidarlo o excluirlo, atentando así con su dignidad y derecho a gozar de un entorno escolar libre de violencia.

clase, la adopción de medidas de corrección en coordinación con el director del centro educativo, el seguimiento de los estudiantes involucrados en los actos de acoso y la comunicación oportuna de los hechos a los padres de familia<sup>26</sup>.

<sup>26</sup>

**DECRETO SUPREMO 10-2012-ED. Reglamento de la Ley 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas. Artículo 10°.- Funciones del equipo responsable de la Convivencia Democrática.** El equipo responsable cumple con las siguientes funciones:

(...)

- g) Registrar los casos de violencia y acoso entre estudiantes en el Libro de Registro de incidencias de la institución educativa, así como consolidar información existente en los anecdotarios de clase de los docentes, a fin de que se tomen las medidas pertinentes y permitan la elaboración de las estadísticas correspondientes.
- h) Adoptar medidas de protección, contención y corrección, frente a los casos de violencia y acoso entre estudiantes, en coordinación con el Director o la Directora.
- i) Informar periódicamente por escrito, al Director o la Directora de la institución educativa acerca de los casos de violencia y acoso entre estudiantes, anotados en el Libro de Registro de Incidencias, y de las medidas adoptadas.
- j) Informar al Director o la Directora sobre las y los estudiantes que requieran derivación para una atención especializada en entidades públicas o privadas.
- k) Realizar, en coordinación con el Director o la Directora y los padres de familia o apoderados, el seguimiento respectivo de las y los estudiantes derivados a instituciones especializadas, garantizando su atención integral y permanencia en la institución educativa

**Artículo 14°. Criterios aplicables a los procedimientos.-** Los procedimientos deberán contribuir a la Convivencia Democrática en la institución educativa, los que deben garantizar la equidad y el respeto hacia las y los estudiantes, bajo las siguientes premisas:

- a) Cualquier integrante de la comunidad educativa debe informar oportunamente, bajo responsabilidad, al Director o la Directora, o quien haga sus veces, de los casos de violencia y acoso entre estudiantes. La presente acción no exime de recurrir a otras autoridades de ser necesario.
- b) El Director o la Directora, el equipo responsable u otro integrante mayor de edad de la comunidad educativa, bajo responsabilidad, adoptará inmediatamente las medidas necesarias para detener los casos de violencia y acoso entre estudiantes.
- c) El Director o la Directora, en coordinación con el equipo responsable de la Convivencia Democrática, convocará, luego de reportado el hecho, a los padres de familia o apoderados de las y los estudiantes víctimas, agresores y espectadores, para informarles lo ocurrido y adoptar las medidas de protección y de corrección. Estas medidas incluyen el apoyo pedagógico y el soporte emocional a las y los estudiantes víctimas, agresores y espectadores.
- d) Los padres de familia o apoderados de las y los estudiantes víctimas, agresores y espectadores asumirán responsabilidades y compromisos para contribuir a la Convivencia Democrática en la institución educativa.
- e) Es responsabilidad de las autoridades educativas, adoptar las medidas de protección para mantenerla reserva y confidencialidad relacionadas a la identidad e imagen de los estudiantes víctimas, agresores y espectadores.
- f) El Director o la Directora de la institución educativa, en coordinación con los padres de familia o apoderados, derivará a las o los estudiantes que requieran una atención especializada a los establecimientos de salud, las Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente (DEMUNA) u otras instituciones según sea el caso que brinden las prestaciones necesarias que salvaguarden el bienestar de las y los estudiantes. En aquellos lugares donde no existiesen estos servicios se recurrirá a las instituciones comunales públicas o privadas.
- g) El equipo responsable de la Convivencia Democrática realizará el seguimiento de las medidas de protección, las medidas correctivas y los compromisos adoptados por los padres de familia y las y los estudiantes víctimas, agresores y espectadores.
- h) El equipo responsable de la Convivencia Democrática, en coordinación con el Director, acompañará a las familias de las y los estudiantes víctimas y agresores solicitando informes a las instituciones que participen de la atención especializada.

40. Tomando en cuenta lo expuesto, en el presente caso ha podido observarse que la Parroquia no implementó las medidas para cesar los actos de acoso y violencia perpetrados en agravio del menor hijo de la señora Allpas, así como tampoco se comunicó oportunamente de dichos hechos a la denunciante, siendo recién el 25 de setiembre de 2013, ante un incidente ocurrido entre el menor y un compañero, que los padres de familia tomaron conocimiento de los actos de hostigamiento ocurridos mientras su hijo se encontraba en el centro educativo patrocinado por la Parroquia.
41. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra la Parroquia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código en este extremo.

#### Sobre las medidas correctivas solicitadas

42. El artículo 105° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para imponer las sanciones y medidas correctivas a los proveedores por infracciones a dicho cuerpo normativo conforme a las competencias otorgadas por Ley al Indecopi<sup>27</sup>.
43. Los artículos 114°, 115° y 116° del Código establecen la facultad que tiene el Indecopi para que, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tienen por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y las medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro<sup>28</sup>.

---

<sup>27</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 105°.-** El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.  
(...)

<sup>28</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.-** Sin perjuicio de 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 expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.  
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**



44. En el presente caso, la señora Allpas cuestionó la decisión de Comisión en el extremo que denegó las medidas correctivas solicitadas, requiriendo la devolución de las pensiones pagadas en los meses de marzo a octubre de 2013, en tanto no se brindó un servicio educativo conforme a lo ofrecido, y el reembolso de los gastos incurridos para mitigar las consecuencias de la infracción denunciada.
45. Sobre el particular, respecto a la devolución de las contraprestaciones pagadas por el servicio educativo brindado de marzo a octubre de 2013, debe indicarse que la materia controvertida en el caso de autos no está relacionada a la falta de prestación del servicio educativo contratado, sino a que durante su desarrollo no se tomaron las medidas necesarias para poner fin a los actos de hostigamiento contra el hijo de la denunciante, ni se comunicó oportunamente dicha situación a los padres .
46. En tal sentido, dado que los hechos objeto de análisis no implicaron una ausencia del servicio educativo prestado por la Parroquia, la medida solicitada por la denunciante no cumple con la finalidad de revertir los efectos de la conducta infractora.
47. Por otro lado, respecto a la devolución de los gastos incurridos para mitigar la infracción, es necesario señalar que de la revisión del expediente se ha advertido que el menor afectado recibió atención psicológica y psiquiátrica a fin de solucionar los problemas generados por los actos de hostigamiento sufridos. Por tanto, el reembolso de dichos gastos, sí constituye una medida

---

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
  - b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
  - c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
  - d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
  - e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
  - f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
  - g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
  - h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
  - i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
- (...)

**Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).

destinada a revertir las consecuencias patrimoniales directas ocasionadas por la infracción administrativa. Cabe precisar que si bien parte de dicho seguimiento lo realizó el Departamento de Psicología del centro educativo patrocinado por la Parroquia, ello no enerva que corresponda la devolución de aquellas atenciones recibidas por el menor en centros de salud particulares.

48. Así, de los documentos presentados por la señora Allpas se puede observar que la suma gastada por tratamientos psicológicos y psiquiátricos asciende a S/. 2 307,54, monto que incluye lo siguiente: (i) S/. 450,00 por las consultas brindadas por el médico psiquiatra Jesús Richard Calizaya Delgado; (ii) S/. 1 100,00 por las terapias brindadas por la psicoanalista Elida Ganoza Meza De Gómez; y, (iii) S/. 757,54 por los medicamentos recetados<sup>29</sup>.
49. Considerando lo expuesto, este Colegiado considera que debe ordenarse a la Parroquia como medida correctiva, que en un plazo no mayor a cinco (5) días de notificada con la presente resolución, cumpla con reembolsar a la señora Allpas la suma de S/. 2 307,54, correspondiente a los gastos incurridos por los tratamientos psicológicos y psiquiátricos brindados a su menor hijo a efectos de revertir los efectos de la conducta infractora.

Sobre la sanción impuesta y la condena al pago de las costas y costos del procedimiento

50. Dado que la denunciada no ha fundamentado su apelación respecto a la sanción impuesta ni a la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, más allá de la alegada ausencia de infracción desvirtuada precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6º de la Ley del procedimiento Administrativo General<sup>30</sup>.
51. En tal sentido, se confirma el presente extremo de la resolución recurrida en el extremo que sancionó a la Parroquia con una multa de 8 UIT y en el extremo que la condenó al pago de las costas y costos del procedimiento.

<sup>29</sup> Ver fojas 194 - 204 y 212-217.

<sup>30</sup> **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6º.- Motivación del Acto Administrativo.-**

(...)

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.  
(...)

52. Finalmente, este Colegiado considera que corresponde remitir copia de la presente resolución al Ministerio de Educación del Perú, a efectos de que proceda conforme a sus competencias.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 1334-2014/CC2 del 30 de abril de 2014, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia de la señora Mavel Paula Allpas Cartulin contra la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no adoptó las medidas necesarias para detener los actos de acoso sufridos por el menor hijo de la denunciante de forma inmediata ni comunicó oportunamente lo sucedido a los padres de familia.

**SEGUNDO:** Ordenar a la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús como medida correctiva, que un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles de notificada con la presente resolución, cumpla con reembolsar a la denunciante la suma de S/. 2 307,54, correspondiente a los gastos incurridos por los tratamientos psicológicos y psiquiátricos brindados a su menor hijo en atención a los hechos ocurridos en su centro educativo.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 1334-2014/CC2 en el extremo que sancionó a la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús con una multa de 8 UIT.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 1334-2014/CC2 en el extremo que condenó a la Parroquia Santísimo Nombre de Jesús al pago de las costas y costos de procedimiento.

**QUINTO:** Remitir copia de la presente resolución al Ministerio de Educación del Perú, a efectos de que proceda conforme a sus competencias.

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

**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**  
**Presidente**