

**PROCEDENCIA :** COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (LA COMISIÓN)  
**DENUNCIANTES :** JESÚS SOLANO OJASI Y MARÍA ALCARRAZ LIZANA DE SOLANO (LOS SEÑORES SOLANO)  
**DENUNCIADO :** C.E.P. REGINA PACIS (EL COLEGIO)  
**MATERIA :** PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD DEL SERVICIO  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
COSTAS Y COSTOS  
**ACTIVIDAD :** SERVICIOS EDUCATIVOS

**SUMILLA:** *en el procedimiento sobre infracciones a la Ley de Protección al Consumidor seguido por el señor Jesús Solano Ojazi y la señora María Alcarraz Lizana de Solano contra el Centro Educativo Particular Regina Pacis, esta Sala ha resuelto confirmar en todos sus extremos la Resolución N° 593-2004/CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 10 de junio de 2004 que identificó en la conducta del colegio denunciado una infracción a lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, lo sancionó con una multa ascendente a dos (2) Unidades Impositivas Tributarias y le ordenó el pago de las costas y costos a favor de los padres de familia.*

*La conducta del colegio denunciado consistente en impedir que los padres de familia dispongan que su menor hija utilice para transportar sus útiles escolares una maleta con accesorios de ruedas y decidir el retiro de la menor al año siguiente del conflicto, constituye una vulneración del derecho de los padres a participar de la educación de sus hijos y una puesta en peligro de la salud de la menor que son acciones contrarias a los derechos reconocidos constitucionalmente tanto a los padres como a los menores y que configuran una falta de idoneidad en la prestación de los servicios educativos.*

**SANCIÓN: 2 UIT**

Lima, 4 de febrero de 2005

## **I ANTECEDENTES**

El 16 de febrero de 2004, los señores Solano denunciaron al Colegio por presunta infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor.

En su denuncia, los señores Solano señalaron que el Colegio había maltratado de manera reiterada a su hija impidiendo que utilice una maleta que contaba con el aditamento de ruedas para transportar sus útiles escolares, pese a acreditar que la menor padecía de escoliosis<sup>1</sup>, afectación de la columna vertebral, que le impedía cargar peso en la espalda.

Asimismo, los denunciados manifestaron que el Colegio se había negado a matricular a su hija para el año siguiente al de los incidentes descritos (2004), sin que exista alguna razón objetiva que justifique dicha decisión.

En sus descargos, el Colegio señaló que a fines de diciembre de 2002 se entregó a los denunciados una lista de útiles escolares para el año 2003 (año en que ocurrieron los hechos) en la que se informó expresamente de la prohibición para todo el alumnado de usar maletas que contaran con el aditamento de las ruedas por lo que su uso significaba la inobservancia de normas internas institucionales que el personal del Colegio estaba en la obligación de exigir se cumplieran.

Asimismo, el Colegio indicó que ante el pedido de los padres de la menor y debido a discrepancias sobre los documentos que sustentarían su estado de salud, decidieron someter el caso a la opinión profesional del doctor Manuel Barrenechea Olivera, especialista en traumatología, quien concluyó que la menor sufría de una escoliosis ligera sin contexto significativo, por lo que podía cargar hasta 3 kilogramos de peso en la espalda.

En cuanto a la decisión de retirar la matrícula de la menor el Colegio expresó que la decisión se sustentó en la existencia de una sistemática animadversión de los padres contra la entidad educativa y sus autoridades.

Mediante Resolución N° 593-2004/CPC del 10 de junio de 2004, la Comisión declaró fundada la denuncia por infracción a lo establecido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que consideró que el Colegio no brindó un servicio idóneo a los señores Solano pues no estableció una excepción a la regla establecida para transportar útiles escolares en el caso del menor, pese a presentar problemas de salud y por negarle injustificadamente la matrícula escolar el año siguiente. En su pronunciamiento la Comisión sancionó al Colegio con una multa ascendente a 2 UIT y le ordenó el pago de las costas y costos. Finalmente, la Comisión decidió poner en conocimiento del Ministerio de Educación la denuncia y la resolución y proponer al Directorio del INDECOPI la publicación de la resolución en el diario oficial El Peruano.

---

<sup>1</sup> La escoliosis es la curvatura anormal y progresiva de la columna vertebral, tanto de la porción torácica (central) como la lumbar (inferior). A pesar de que la escoliosis puede ocurrir a cualquier edad, empieza generalmente durante la adolescencia y es más común en las niñas. La escoliosis infantil es una enfermedad poco común.

El 20 de julio de 2004, el Colegio apeló de la mencionada resolución sobre la base de los siguientes argumentos:

- i. Se había faltado a los principios de imparcialidad, presunción de veracidad y verdad material al sintetizar los argumentos expuestos por los denunciantes, presentando como verdad, hechos que resultan contradictorios.
- ii. No obstante la existencia de la prohibición de utilizar maletas con aditamentos de ruedas establecida para el año escolar 2003, la menor fue autorizada a utilizar dicho accesorio pese a que la decisión de hacerlo por parte de sus padres únicamente respondía a motivos estéticos.
- iii. En todo momento el Colegio trató el tema con seriedad y diligencia pues para tomar una decisión en cuanto a permitir el uso del accesorio consultó previamente con un traumatólogo. Los exámenes definitivos no pudieron realizarse pues la menor no se presentó a la cita.
- iv. La conducta de los padres de la menor ha contravenido una prohibición contenida en las condiciones de prestación del servicio educativo, respecto de la cual tenían pleno conocimiento, por lo que la autoridad no puede amparar este comportamiento.
- v. El retiro de la matrícula es una facultad a favor del Colegio contenida en el artículo 41 del Reglamento Interno y ha sido aplicada luego de que la menor concluyó la educación primaria. En todo caso, el producto evaluado, esto es, la educación primaria, fue ofrecida en forma completa, pues la menor culminó dicho nivel.
- vi. La Comisión se ha pronunciado sobre medidas correctivas, costas y costos, y la publicación de la resolución, lo cual no fue objeto de la denuncia formulada por los señores Solano.

## **II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN**

En el presente caso corresponde determinar lo siguiente:

- (i) si el Colegio ha incurrido en una infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor como consecuencia de la exigencia de que la menor transporte sus útiles escolares en un accesorio prohibido y como razón suficiente para retirar la matrícula escolar al año siguiente;
- (ii) si, de ser el caso, corresponde graduar la sanción; y

- (iii) si el pronunciamiento de la Comisión sobre las medidas correctivas, costas y costos del procedimiento, y pedido de publicación de la Resolución se ajustan a ley.

### III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

#### III.1 Idoneidad del servicio prestado por el Colegio

##### III.1.1 La prohibición de utilizar maletas transportadora de útiles escolares con aditamento de ruedas

En su escrito de apelación el Colegio ha insistido en la existencia de una colisión entre las normas previstas por su institución y la conducta desarrollada por señores Solano, padres de la menor, quienes habrían mostrado una clara intención de contravenir las disposiciones del Colegio, amparando su incumplimiento de la norma en el supuesto problema de salud de la menor.

Los señores Solano han señalado que la decisión de adquirir una maleta de esas características obedecía exclusivamente a los problemas de salud presentados por su menor hija.

Para establecer la validez de los argumentos de las partes corresponde previamente analizar si la norma de conducta establecida por el Colegio consistente en la prohibición de utilizar maletas transportadoras de útiles escolares con el accesorio de ruedas, resultaba una norma oponible a los padres o si, por el contrario, la existencia de una restricción como esa excede los alcances y limitaciones de aquello que resulta válidamente exigible por el Colegio.

La existencia de normas al interior de cualquier institución es necesaria para garantizar una eficiente consecución de objetivos. En tal sentido, es evidente que todo colegio tiene la facultad de determinar qué normas resultan apropiadas para alcanzar sus propósitos educativos, así como, para establecer los sistemas que considere necesarios para garantizar el adecuado cumplimiento de las normas que dicte. Sin embargo, dicha facultad no debe ser interpretada como una autorización absoluta e ilimitada que permita imponer normas carentes de racionalidad, sino que involucra la existencia de una gran responsabilidad a cargo del colegio, el cual sólo podrá establecer normas acordes con el principal objetivo de toda institución educativa, es decir, la formación integral de sus alumnos.

Así por ejemplo, resultaría válido que una norma interna regule el horario de clases o los patrones de conducta que los alumnos deben respetar en el colegio. Sin embargo, no podría prohibirse el uso de determinados medicamentos, aduciendo que ello interfiere con el óptimo desempeño académico de los niños, ni podría regularse el contenido calórico de los alimentos que los padres envían a

sus hijos, prohibiendo, por ejemplo, el envío de determinados refrescos. Al respecto, si bien es importante que los padres cuenten con orientación del colegio en temas como la salud o la alimentación de sus hijos, lo cierto es que la participación de los colegios debe limitarse a informar acerca de las ventajas o desventajas de las distintas opciones disponibles, toda vez que existe un ámbito de autodeterminación del que los padres disponen y que se sustenta en el hecho de que son éstos los que se encuentran en mejor posición para determinar cuáles son las verdaderas necesidades de sus hijos.

Igualmente, en aspectos como orden y disciplina resulta trascendental la intervención de las autoridades del colegio, toda vez que, parte de la formación de los alumnos involucra la sujeción y cumplimiento de determinados parámetros de conducta por los educandos. Sin embargo, no es posible que se incorporen prohibiciones que restrinjan la posibilidad de que los padres dispongan de las medidas que consideren apropiadas para asegurar su óptimo estado de salud y desarrollo.

Atendiendo a lo señalado, toda norma dictada por un colegio debe ajustarse al ejercicio racional y proporcional del encargo educativo que reciben de los padres, titulares originarios de ese derecho, y no debe vulnerar el derecho de estos a intervenir en la educación, cuidado y formación de sus hijos.

En el caso materia de este pronunciamiento, la Sala considera que los señores Solano tenían pleno e irrestricto derecho a decidir, sobre la base de la información disponible en el mercado y tomando en consideración la salud de su menor hija, el tipo de instrumento portador de útiles escolares que consideraban acorde a sus singulares necesidades y requerimientos, sin que exista norma escolar válida que pueda prohibir o restringir su derecho a procurar el mayor bienestar y comodidad de su menor hija.

Es necesario tener en consideración que se trata de un mecanismo destinado a facilitar el transporte de los útiles escolares y los padres tienen pleno derecho de escoger los medios que consideren más apropiados para que sus hijos transporten dicho material. Ninguna norma escolar puede restringir este derecho en su esencia.

Lo señalado en nada obsta a que, por ejemplo, el colegio regule los colores de los instrumentos, la adhesión o no de mensajes en los mismos o la restricción de aspectos llamativos similares.

En la línea del razonamiento de esta Sala es de especial importancia interpretar las facultades de las que dispone cualquier colegio a la luz de lo señalado por la Constitución Política del Perú – la Constitución -.

En efecto, la norma señala:

*“Artículo 4.- La comunidad y el Estado protegen especialmente al niño, al adolescente, a la madre y al anciano en situación de abandono (...)”  
(Subrayado añadido)*

*“Artículo 7.- Todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad (...)” (Subrayado añadido)*

En consecuencia, las disposiciones reglamentarias establecidas por los colegios no sólo deben resultar acordes con la finalidad que orienta el desarrollo de las actividades desarrolladas por éstos y respetar la esfera de libre determinación de la que disponen los padres, sino que también deben sujetarse a los límites infranqueables previstos por la Constitución, la cual determina que el niño y el adolescente deben recibir una protección especial por parte de la comunidad.

Así, las normas previstas por los colegios deben guardar correspondencia con los derechos e intereses de los menores protegidos por la Constitución, motivo por el cual, nunca podrían colocar a los alumnos en una situación que involucre algún tipo de riesgo o peligro, ni establecer normas que directa o indirectamente limiten el derecho a la protección de su salud.

Atendiendo a lo señalado, en este caso la existencia de una norma que interfiere en el ámbito de determinación que corresponde exclusivamente a los padres de los menores y restringe el derecho de éstos a la protección de su salud, vulnera la Constitución y por tanto, carece de toda oponibilidad para los señores Solano y todos los padres de familia del Colegio.

En consecuencia, a diferencia de lo señalado por la Comisión en su pronunciamiento, esta Sala identifica una conducta infractora a lo dispuesto en el artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor en la conducta del Colegio, consistente en crear y pretender imponer una norma de comportamiento a los alumnos que vulnera la esfera de decisión de los padres de familia y no atiende al derecho a la protección de la salud de los educandos.

Finalmente, en relación con lo señalado por el Colegio respecto de que su conducta habría estado justificada en el hecho de que no estaban acreditados los problemas de salud de la menor que justificaran un trato exceptuado de la norma interna, ello no resulta relevante toda vez que – tal como se ha desarrollado – la referida norma es inoponible a los derechos de los padres y de los niños reconocidos por la Constitución.

Sin perjuicio de lo anterior, corresponde señalar que resulta preocupante que ante la probable colisión entre la salud de una menor y el cumplimiento de una norma interna, el Colegio prefiriera lo segundo, es decir, insistiera en el cumplimiento de la norma inadecuada. En efecto, en el presente caso ha

quedado acreditada la existencia de una conducta desproporcionada por parte del Colegio quien a efectos de hacer cumplir sus disposiciones internas, olvidó que el contenido de las mismas no puede colocar en una situación de riesgo al sujeto que las inspira y cuyo bienestar es la razón fundamental de su creación.

III.1.2 La conducta del Colegio consistente en negar la matrícula a la menor para el año escolar 2004

En su escrito de apelación el Colegio ha sostenido que la decisión de no matricular a la menor para el año escolar 2004 respondía al ejercicio de un derecho de la institución previsto en los artículos 41 y 43 d) de su propio Reglamento.

El mencionado Reglamento establece lo siguiente:

*“Artículo 41.- La matrícula y su ratificación se fija anualmente y se cumple de acuerdo con las disposiciones específicas que, oportunamente establezca la Dirección General (...).”*

*“Artículo 43.- Dan lugar a la no ratificación de la matrícula en el CEP – RP, los siguientes hechos;*

- a) El incumplimiento de algunas de las estipulaciones que motivaron una matrícula condicional.*
- b) El incumplimiento en el pago oportuno de la pensión escolar.*
- c) La repetición de grado, más de una vez, durante el período total del proceso educativo.*
- d) Otras motivaciones a criterio fundado de la Dirección General.”  
(Subrayado añadido)*

En consecuencia a los efectos de determinar la comisión de una nueva infracción corresponde analizar si las razones en virtud de las cuales el Colegio decidió negar la matrícula a la menor constituyen un supuesto que podría estar válidamente previsto en los artículos referidos de su Reglamento.

De conformidad con lo señalado por el Colegio en su comunicación del 26 de diciembre de 2003<sup>2</sup>, el motivo por el cual decidió retirar a la menor del centro educativo estaba sustentado en la incompatibilidad entre las normas previstas por la institución y la conducta desarrollada por los señores Solano.

A criterio de esta Sala, la motivación de la actuación del Colegio no es otra que solucionar el conflicto por la vía del alejamiento de la institución de los señores Solano, como consecuencia de la solicitud presentada por ellos con la finalidad

---

<sup>2</sup> Véase a fojas 76 del expediente.

de que se establezca una excepción al Reglamento en lo relacionado al uso de portadores de útiles con ruedas.

La afirmación que antecede se sustenta en la propia comunicación del Colegio, sus afirmaciones al contestar la denuncia y formular su apelación y las circunstancias que rodean el caso, las cuales pueden apreciarse de las pruebas que obran en el expediente. Adicionalmente, resulta previsible que las autoridades del Colegio pretendieran retirar a padres de familia decididos a cuestionar el sistema de normas internas.

En ese sentido, debe señalarse que el motivo sobre la base del cual se resuelve el retiro de la menor del Colegio es insuficiente a efectos de justificar una decisión de esa naturaleza, En efecto, si bien es cierto el artículo 43 d) del Reglamento incorpora una cláusula abierta respecto de los supuestos que dan lugar al rechazo de una matrícula a la que hace alusión el artículo 41 del mismo, no es posible considerar que la matrícula de las alumnas queda sujeta a la discrecionalidad de las autoridades del centro educativo sin ningún tipo de limitación.

Así, de la lectura del texto de la norma puede desprenderse que sólo procederá el retiro de las alumnas en el supuesto de una decisión motivada por parte de la autoridad correspondiente. En relación con los alcances y limitaciones de la expresión “*motivada*”, debe señalarse que ella implica la ponderación de los hechos sobre la base de parámetros objetivos, como podrían ser, por ejemplo, el rendimiento académico de las alumnas, la conducta desarrollada durante el año escolar o – tal y como ha incluido el denunciado en su reglamento – la falta de pago de las pensiones.

Sin embargo, no puede considerarse como una razón válida para el retiro de la matrícula los intercambios de opinión e incluso las disputas entre los padres y el Colegio, ello tomando en consideración, la necesidad de que los padres intervengan en el proceso educativo a efectos de apoyar la labor desarrollada en el centro educativo y más aún que la intervención de los padres responde al ejercicio de un derecho superior de tutela de sus hijos reconocido por la Constitución.

Pretender sancionar a los padres por exponer su opinión respecto de las presuntas faltas presentadas por el Colegio involucra un hecho de especial gravedad ya que constituye una vulneración al derecho que tienen los padres de participar en el proceso educativo, el cual se encuentra recogido en el artículo 13 de la Constitución<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ

Artículo 13.- La educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. El Estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza. Los padres de familia tienen el deber de educar a sus hijos y el derecho de escoger los centros educativos y de participar en el proceso educativo.



Esta Sala considera necesario destacar que el tema materia de esta denuncia no se circunscribe a la separación de la alumna del centro educativo como consecuencia de la disputa surgida entre los padres de la menor y el Colegio, sino que, como ya se analizó líneas arriba, los hechos que determinaron la discrepancia fueron resultado de la conducta inválida del propio Colegio que, en una actitud irresponsable y contraria a los intereses que deben inspirar el desarrollo de sus actividades educativas, puso en riesgo la salud de una menor a efectos de privilegiar el respeto de sus normas internas, normas que no responden a la finalidad para la que supuestamente habrían sido creadas, es decir, el bienestar de los alumnos y que resultan inoponibles a los padres de familia.

Por lo expuesto, y por distintas consideraciones a las desarrolladas por la Comisión, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución apelada en cuanto encontró al Colegio responsable de infringir lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor.

### III.2 Graduación de la sanción

De acuerdo a lo señalado por el artículo 41° de la Ley de Protección al Consumidor, la sanción a imponerse deberá ser establecida tomando en consideración la intencionalidad del sujeto activo de la infracción, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor por razón del hecho infractor y la reincidencia o reiterancia del proveedor.

En el presente caso, ha quedado acreditado que el Colegio incurrió en infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor. En tal sentido, a efectos de graduar la sanción debe considerarse la gravedad de los hechos materia de denuncia, los cuales involucran la afectación de derechos constitucionalmente reconocidos, tales como el derecho de toda persona a la protección de la salud y el derecho de los padres a participar del proceso educativo.

Asimismo, corresponde señalar que sancionar la existencia de conductas como las verificadas resulta de especial importancia toda vez que permite crear incentivos para que hechos como los que son materia de controversia no se vuelvan a presentar y lograr, en tal sentido, que instituciones como la denunciada desarrollen una labor seria y diligente, acorde con la importancia de la tarea que se les ha encargado, cual es la de dirigir la formación integral de sus alumnos.

Finalmente, corresponde señalar que, no obstante la gravedad de los hechos materia de denuncia, esta Sala sólo puede limitarse a confirmar la multa impuesta por la primera instancia ascendente a 2 UIT, dado que no resulta posible que eleve la cuantía de la sanción, en aplicación de la prohibición de la *reformatio in*

pejus, pues conoce el caso en mérito a la apelación presentada por la investigada.

### III.3 Sobre el pago de costas y costos

De conformidad con lo establecido por el artículo 7° de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI, “(...) la Comisión (...) además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi.”

Por tanto, toda vez que en el presente este caso se ha confirmado la existencia de una infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 la Ley de Protección al Consumidor, corresponde ordenar al Colegio el pago de las costas y costos en que hubieran incurrido los señores Solano durante la tramitación del presente procedimiento.

### III.4 Sobre la remisión de lo actuado al Ministerio de Educación y la publicación de la resolución apelada en el Diario Oficial El Peruano

De conformidad con el argumento desarrollado por la Comisión y tomando en consideración la naturaleza, así como la gravedad de los hechos materia de controversia, corresponde confirmar el pronunciamiento recogido en la resolución apelada respecto de poner en conocimiento del Ministerio de Educación copia de todo lo actuado.

Asimismo, en relación con lo resuelto por la Comisión respecto de la pertinencia de proponer al Directorio del INDECOPI la publicación de la resolución que es materia de apelación en el presente procedimiento, la Sala coincide con el criterio desarrollado por la Comisión respecto de la importancia de que los centros educativos, los padres de familia y la ciudadanía tomen conocimiento de los hechos materia de esta denuncia, a efectos de que puedan tomar las previsiones necesarias para evitar que se vuelvan a desarrollar conductas como las que son materia del presente procedimiento.

Por tales motivos, la Sala ha resuelto proponer al Directorio, la publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano, debiendo señalarse, adicionalmente, que el presente constituye un pronunciamiento de oficio, el cual se sustenta en la facultad conferida a los órganos funcionales en el artículo 43 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI, Artículo 43.- (...) El Directorio de INDECOPI, a solicitud de los órganos funcionales pertinentes, podrá ordenar la publicación obligatoria de las resoluciones que emita la institución en el diario oficial “El Peruano” cuando lo considere necesario por tener dichas resoluciones, las características mencionadas en el párrafo anterior o por considerar que son de importancia para proteger los derechos de los consumidores.

#### IV. RESOLUCIÓN DE LA SALA

**PRIMERO:** confirmar en todos sus extremos la Resolución N° 593-2004/CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 10 de junio de 2004 que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Jesús Solano Ojazi y la señora María Alcarraz Lizana de Solano contra el Centro Educativo Particular Regina Pacis por infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, sancionó al infractor con una multa ascendente a dos (2) Unidades Impositivas Tributarias y le ordenó el pago de las costas y costos a favor de los denunciantes.

**SEGUNDO:** confirmar la Resolución N° 593-2004/CPC en cuanto dispuso poner en conocimiento del Ministerio de Educación copia de lo actuado durante la tramitación del presente procedimiento y solicitar al Directorio del INDECOPI la publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano.

*Con la intervención de los señores vocales: Juan Francisco Rojas Leo, Julio Baltazar Durand Carrión, Sergio Alejandro León Martínez, José Alberto Oscátegui Arteta, Luis Bruno Seminario De Marzi y Lorenzo Antonio Zolezzi Ibárcena.*

**JUAN FRANCISCO ROJAS LEO**  
Presidente