

**PROCEDENCIA :** COMISIÓN DELEGADA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ZONA SUR (LA COMISIÓN)  
**DENUNCIANTE :** LUIS FERNANDO ALBERTO CORNEJO GUTIÉRREZ BALLÓN (EL SEÑOR CORNEJO)  
**DENUNCIADO :** COLEGIO PERUANO BRITÁNICO LORD BYRON (EL COLEGIO)  
**MATERIA :** PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD DEL SERVICIO  
**ACTIVIDAD :** SERVICIOS EDUCATIVOS

**SUMILLA:** *en el presente procedimiento, la Sala ha resuelto confirmar la Resolución N° 061-2005/CPCSUR que declaró fundada la denuncia por infracción a lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor y sancionó al Colegio Peruano Británico Lord Byron con una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria.*

*Asimismo, ordenó al denunciado, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles cumpla con devolver al señor Luis Fernando Alberto Cornejo Gutiérrez Ballón, el porcentaje de la cuota de ingreso correspondiente a los años escolares que su hija no pudo cursar en el centro educativo, dado su retiro injustificado. Finalmente, ordenó al denunciado que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento.*

**SANCIÓN: 1 UIT**

Lima, 8 de febrero de 2006

## **I. ANTECEDENTES**

El 29 de octubre de 2004, el señor Cornejo denunció al Colegio por presunta infracción a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor. En su denuncia, señaló que su hija fue separada del centro educativo denunciado cuando concluyó el segundo año de primaria, en tanto no fue promovida de año escolar. Asimismo, indicó que, no obstante haberle suspendido el servicio educativo, el Colegio no cumplió con devolverle la cuota de ingreso pagada, ascendente a US\$ 1 000,00.

En sus descargos, el Colegio manifestó que el monto pagado como cuota de ingreso no podía ser devuelto en tanto su pago respondía al ingreso efectivamente producido al centro educativo. Por otro lado, indicó que las notas de la menor eran deficientes dados los problemas familiares por los que se encontraba atravesando, lo cual había sido debidamente informado a los padres.

Mediante Resolución N° 061-2005/CPCSUR, la Comisión declaró fundada la denuncia y sancionó al Colegio con una multa de 1 UIT. Asimismo, le ordenó, en calidad de medida correctiva, que cumpla con devolver al denunciante la cuota de ingreso pagada. Finalmente, ordenó al denunciado que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento.

El 29 de abril de 2005, el Colegio apeló la mencionada resolución manifestando que el denunciante fue debidamente informado de que la cuota de ingreso se perdía cuando la menor era voluntariamente retirada del centro educativo o si ésta era expulsada por haber repetido de año, condiciones que, según lo señalado por el denunciado, se habrían presentado de manera conjunta. Finalmente, manifestó que la falta de adaptación de la menor al centro educativo constituía responsabilidad de sus padres y no del Colegio.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- (i) Determinar si se ha verificado una infracción al deber de idoneidad contenido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor y, de ser el caso;
- (ii) imposición de medidas correctivas;
- (iii) graduación de la sanción; y
- (iv) costas y costos del procedimiento.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

### III.1. La idoneidad del servicio

Durante la tramitación del procedimiento, el Colegio manifestó que no había devuelto la cuota de ingreso pagada por el señor Cornejo, ya que los motivos que determinaron la suspensión del servicio educativo se encontraban dentro de los supuestos, en los que el Reglamento Interno establecía que no correspondía devolución alguna – retiro voluntario de la institución, alumno que no es promovido de año -.

Al respecto, el artículo 275 del Reglamento Interno del Colegio señala:

#### ***“REGLAMENTO INTERNO DEL COLEGIO***

***Artículo 275.- El pago de la Cuota de Ingreso da derecho al padre de familia a conservar la vacante de su hijo hasta que culmine sus estudios escolares. Este derecho se pierde cuando el alumnos no cumple con las condiciones de permanencia siguientes: Exigencias académicas establecidas por el Reglamento Interno en su artículo 140 y buen comportamiento y observancia de las normas de Convivencia del Plantel***

contenidas en el presente Reglamento Interno, y citadas en la Agenda del estudiante.

También se pierde por incumplimiento del padre a la normas del Régimen Económico (art. 274), o por retiro voluntario de su hijo.

La pérdida del derecho a conservar vacante, trae implícita la improcedencia del reclamo de devolución de Cuota de Ingreso.” (Texto subrayado)

Asimismo, el artículo 140 establece lo siguiente:

**“REGLAMENTO INTERNO DEL COLEGIO**

**Artículo 140.-** *Se considera que un alumno no se adapta a las exigencias académicas del colegio cuando sale desaprobado en más de tres cursos en uno de los periodos académicos, y no recupera su rendimiento escolar transcurrido un periodo académico después de recibir la Carta de Matrícula Condicional. En igual condición se encuentra el alumno que al finalizar el año académico no es promovido de grado.(...)”*

En relación con lo señalado por el Colegio respecto de que el retiro de la menor habría sido voluntario, ha podido establecerse que éste se produjo como consecuencia de una decisión adoptada por el Colegio. En tal sentido, obran en el expediente las cartas en las que el centro educativo informa al señor Cornejo que: “ (...) *habiendo transcurrido el Periodo Académico 2003 y luego de las evaluaciones correspondientes, se ha concluido que su menor hija (...) **no se adapta a nuestro Sistema educativo** (...). Por lo que con el objeto de no perjudicar a la alumna **los invitamos a retirarla de nuestra institución** (...)*”<sup>1</sup>- Carta del 17 de diciembre de 2003 - y le comunican que su solicitud de devolución de la cuota de ingreso no es procedente porque “ (...) **su hija fue invitada al retiro por problemas con el sistema** (...)”- carta del 31 de mayo de 2004 -<sup>2</sup>.

Por tanto, no es posible que el Colegio alegue que la suspensión del servicio de enseñanza respondía a una decisión de los padres de la alumna, sino que resulta evidente que el motivo del mismo fue la decisión del Colegio comunicada a los padres mediante su carta del 17 de diciembre de 2003.

Adicionalmente, el Colegio señaló que el retiro de la menor respondía al hecho que ésta no se adaptaba al sistema educativo y que, de conformidad con lo establecido en el artículo 275 de su Reglamento Interno, el derecho

<sup>1</sup> Subrayado y resaltado añadido. Véase a fojas 5 del expediente.

<sup>2</sup> A fojas 7 del expediente.

de permanencia en su institución se perdía cuando un alumno era expulsado del centro educativo.

**“REGLAMENTO INTERNO DEL COLEGIO**

**Artículo 139.-** *Serán retirados del Colegio Británico Lord Byron, aquellos estudiantes que:*

*a) De acuerdo a las normas de promoción de grado que establece el Ministerio de Educación, repitan el año académico (...)*”

Por tanto, corresponde analizar si la norma recogida en el artículo 139 del Reglamento Interno del Colegio es oponible a los padres o si, por el contrario, ésta resulta irracional y, en consecuencia, no resulta aplicable.

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.

**“ LEY GENERAL DE EDUCACIÓN**

**Artículo 2.- Concepto de la educación**

La educación es un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura, y al desarrollo de la familia y de la comunidad nacional, latinoamericana y mundial. Se desarrolla en instituciones educativas y en diferentes ámbitos de la sociedad”  
(Subrayado añadido)

En esa línea del razonamiento, resulta de suma 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:

**“ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**

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

**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 de educación y de participar en el proceso educativo.*” (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, 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.

En el presente caso, el Colegio ha manifestado que la menor habría perdido el derecho de permanencia en su institución dado que repitió el año escolar. Por tanto, debe determinarse si resulta razonable que dicha situación constituya un supuesto recogido en el Reglamento Interno, como causa que determina la conclusión de la prestación del servicio de enseñanza.

El proceso educativo es una actividad formativa con objetivos cognitivos y metacognitivos – conductuales – orientados a lograr la formación integral de los niños y adolescentes. En tal sentido, la principal obligación que asumen las instituciones que brindan servicios educativos, es la de adoptar todas las medidas destinadas a garantizar la consecución de tales objetivos y asegurar con esto, el pleno desarrollo de los menores - de conformidad con el mandato contenido tanto en las leyes que regulan la materia como en la Constitución -.

Por tanto, si un alumno fracasa en su intento de adecuarse plenamente a las exigencias académicas de un centro educativo, no puede considerarse que la mejor solución es su expulsión de dicha institución, ya que ésta constituye una salida simplista que no toma en consideración la real dimensión de la labor que los padres y el Estado encomiendan a los colegios. En efecto, el que una institución educativa decida retirar a un alumno, no puede justificarse en la simple constatación de las deficiencias académicas presentadas por éste, sino que dados los efectos que potencialmente este cambio puede generar en el menor, sólo podría ser contemplado en supuestos excepcionales y después de haber agotado todos los recursos disponibles.

Por ello, la existencia de alumnos que no se adaptan a las exigencias académicas, impone a los centros educativos la necesidad de implementar medidas adicionales - sesiones de consejería, asistencia psicológica, escuela de padres, tutoría, entre otras - para revertir la situación verificada. Debe tomarse en consideración, la importancia del diálogo y trabajo con los

padres, quienes tienen el derecho de ser informados respecto de la situación de sus hijos, los problemas que éstos podrían presentar y los mecanismos destinados a superarlos. Sin embargo, la función del Colegio no puede ser meramente informativa, es decir, no puede limitar su responsabilidad argumentando que los padres de familia fueron informados de las dificultades registradas, sino que la naturaleza del servicio que brindan exige a tales instituciones un rol activo en la formación y corrección de sus alumnos.

En el presente caso, el Colegio no ha presentado material probatorio que de cuenta de las medidas adoptadas por el Colegio a efectos de dar solución al problema académico que habría mostrado la hija del denunciante – las cuales corresponden a una institución educativa que se preocupa por alcanzar objetivos de formación conceptual y actitudinal de sus alumnos -. Si bien el denunciado ha presentado copia de los informes psicológicos y académicos que habría elaborado su institución, no existe prueba fehaciente de la fecha en que éstos se realizaron ni que los mismos hayan sido puestos en conocimiento del denunciante.

Asimismo, el Colegio manifestó que si la institución educativa en la que se encuentra actualmente la menor remitiera su expediente de matrícula, podría verificarse que el señor Cornejo fue informado de los problemas educativos por los que atravesaba su hija. Al respecto, corresponde señalar que, como se ha señalado en los párrafos precedentes, la labor del Colegio no se limita a una tarea informativa, motivo por el cual, aún en el supuesto que se verificase que dicha situación fue informada a los padres, ello no sería suficiente para justificar la expulsión de la menor del centro de estudios.

Toda vez que ha quedado acreditado que el Colegio retiró a la menor de su institución, no obstante, no haber cumplido con adoptar todas las medidas destinadas a revertir el problema educativo presentado por la menor, corresponde confirmar la resolución de la comisión que declaró fundada la denuncia por infracción al deber de idoneidad contenido en la Ley de Protección al Consumidor.

### III.2. Medidas correctivas

El Artículo 42 de la Ley de Protección al Consumidor establece que, al margen de las sanciones a que hubiere lugar, la Comisión de oficio o a solicitud de parte puede ordenar el cumplimiento de las medidas correctivas necesarias que tengan la finalidad de revertir los efectos que la conducta infractora pueda haber ocasionado o evitar que en el futuro ésta se produzca nuevamente<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala de Defensa de la Competencia**

**RESOLUCIÓN N° 0179-2006/TDC-INDECOPI**

**EXPEDIENTE N° 084-2004/CPC SUR/AQP**

En la resolución apelada, la Comisión ordenó al denunciado que cumpla con devolver al señor Cornejo la cuota de ingreso pagada por su hija María del Carmen Cornejo Torres. En su defensa, el Colegio señaló que, en la medida que la cuota de ingreso permitía el acceso de los estudiantes al Colegio, una vez que el alumno ingresaba a la institución el servicio se entendía prestado y no correspondía devolución alguna.

Sobre el particular, la Sala reitera lo señalado en la Resolución N° 0174-2004/TDC-INDECOPI<sup>4</sup>, en la cual se estableció 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 ésta, esto es, a contar con una reserva de vacante hasta la culminación de los estudios.

En consecuencia, toda vez que ha quedado acreditado que el Colegio dispuso indebidamente de la vacante de la hija del denunciante, corresponde ordenar a dicha institución, que en un plazo no mayor de 5 días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante el porcentaje de la cuota de ingreso correspondiente a los años escolares que la menor no pudo cursar en el centro educativo dado su retiro injustificado.

---

**Artículo 42º.-** Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que hubiera lugar, la Comisión de Protección al Consumidor, actuando de oficio o a pedido de parte, deberá imponer a los proveedores que incurran en alguna de las infracciones tipificadas en la presente Ley, una o más de las siguientes medidas correctivas:

- a) Decomiso y destrucción de mercadería, envases, envolturas y/o etiquetas;
- b) Solicitar a la autoridad municipal correspondiente la clausura temporal del establecimiento o negocio hasta por un máximo de 60 (sesenta) días calendario;
- c) Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine la Comisión, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción hubiera ocasionado;
- d) Reposición y reparación de productos;
- e) Devolución de la contraprestación pagada por el consumidor;
- f) Que el proveedor cumpla lo ofrecido en una relación de consumo, siempre que dicho ofrecimiento conste por escrito en forma expresa;
- g) La devolución o extorno, por el proveedor, de las sumas de dinero pagadas por el consumidor cuando el producto entregado o servicio prestado no corresponda a lo que haya sido expresamente acordado por las partes;
- h) Que las entidades depositarias cumplan con efectuar el traslado y el pago de las cuentas por CTS del trabajador, conforme a lo establecido en la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios;
- i) Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado;
- j) Que el proveedor pague las coberturas ofrecidas en los seguros contratados por los consumidores, quedando sujeto el pago al cumplimiento de las condiciones establecidas en la correspondiente póliza de seguros;
- k) Cualquier otra medida correctiva que la Comisión considere pertinente ordenar y que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

Los bienes o montos que sean objeto de medidas correctivas serán entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva, que por algún motivo se encuentren en posesión del INDECOPI y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, serán puestos a disposición de éstos. En el caso de bienes o montos que no hayan sido reclamados al cabo de un año, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 45 de este Decreto Legislativo.

<sup>4</sup> Procedimiento seguido por la señora Georgina Jhonny Cardenas Tenorio contra el Colegio Peruano Británico Lord Byron.

### III.3. Graduación de la sanción

De acuerdo al artículo 41 de la Ley de Protección al Consumidor<sup>5</sup>, a efectos de determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

En el presente caso, para la determinación de la sanción debe considerarse el daño generado al denunciante y en particular a su hija, quien vio perjudicado su derecho a cursar regularmente sus estudios en una misma institución educativa, debido a que el Colegio dispuso indebidamente de la vacante que debía mantener reservada a su favor. Debe considerarse, adicionalmente, que el Colegio se negó a devolver la cuota de ingreso pagada para mantener dicha reserva.

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

Por las razones expuestas, y tomando en consideración que no resulta posible que esta instancia 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, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que sancionó al Colegio con una multa ascendente a 1 UIT,

### III.4. Costas y costos del procedimiento

De conformidad con lo establecido por el artículo 7 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, en cualquier

---

<sup>5</sup> **TEXTO UNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, Artículo 41.-** Los proveedores son objetivamente responsables por infringir las disposiciones contenidas en la presente Ley. Los proveedores infractores podrán ser sancionados administrativamente con una Amonestación o con una Multa, hasta por un máximo de 100 (cien) Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas a que se refiere el artículo siguiente, que se dicten para revertir los efectos que las conductas infractoras hubieran ocasionado o para evitar que éstas se produzcan nuevamente en el futuro.

La imposición y la graduación de la sanción administrativa a que se refiere el párrafo precedente serán determinadas atendiendo a la gravedad de la falta, el daño resultante de la infracción, los beneficios obtenidos por el proveedor, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión. Las multas impuestas constituyen en su integridad recursos propios del INDECOPI, salvo por lo dispuesto en el artículo 45 de la presente Ley. (Texto según el Artículo 1° de la Ley N° 27311)



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 que asuma el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido el señor Cornejo durante la tramitación del presente procedimiento.

#### **IV. RESOLUCIÓN DE LA SALA**

**PRIMERO:** confirmar la Resolución N° 061-2005/CPCSUR emitida por la Comisión de Protección al Consumidor Zona Sur el 7 de abril de 2005, que declaró fundada la denuncia presentada por el señor Luis Fernando Alberto Cornejo Gutiérrez Ballón contra el Colegio Peruano Británico Lord Byron.

**SEGUNDO:** ordenar al Colegio Peruano Británico Lord Byron, como medida correctiva, que en un plazo no mayor de cinco (5) días de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor Luis Fernando Alberto Cornejo Gutiérrez Ballón, el porcentaje de la cuota de ingreso correspondiente a los años escolares que su hija María del Carmen Cornejo Torres, no pudo cursar en el centro educativo dado su retiro injustificado.

**CUARTO:** confirmar la Resolución N° 061-2005/CPCSUR que sancionó al Colegio Peruano Británico Lord Byron con una multa ascendente a 1 Unidad Impositiva Tributaria.

**QUINTO:** confirmar la Resolución N° 061-2005/CPCSUR que ordenó al Colegio Peruano Británico Lord Byron que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento.

**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