

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –  
LORETO (LA COMISIÓN)  
**DENUNCIANTE** : PROCEDIMIENTO DE OFICIO  
**DENUNCIADO** : INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE  
MENORES “SAN IGNACIO DE IQUITOS” E.I.R.L.  
(EL COLEGIO)  
**MATERIA** : PROCEDIMIENTO DE OFICIO  
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS  
INTERESES ECONÓMICOS  
LEY DE PROTECCIÓN A LA ECONOMÍA FAMILIAR  
RESPECTO AL PAGO DE PENSIONES EN  
CENTROS Y PROGRAMAS EDUCATIVOS  
PRIVADO  
**ACTIVIDAD** : SERVICIOS EDUCATIVOS

**SANCIÓN: 0,50 UIT**

Lima, 22 de setiembre de 2006

## I. ANTECEDENTES

El 28 de noviembre de 2005, la Comisión inició un procedimiento de oficio contra el Colegio por infracción a lo establecido en los artículos 5 literal d) y 13 literal de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que en la inspección realizada en el local de dicha institución<sup>1</sup> se verificó que: (i) el Colegio supeditaba la evaluación de los alumnos al pago de las pensiones de enseñanza; y (ii) obligaba a los padres a pagar cuotas extraordinarias por concepto de material didáctico -S/. 100,00- y por concepto de uniforme de gala para las celebraciones de fiestas patrias - S/. 80,00.

La Resolución N° 1, que da inicio al procedimiento, fue notificada al Colegio el 6 de diciembre de 2005. Sin embargo, a la fecha de emisión de la resolución final, el investigado no había cumplido con presentar su escrito de descargos.

Mediante Resolución N° 007-2006/CPC-ODI-LOR, la Comisión encontró responsable al Colegio por infracción a lo establecido en el artículo 5 literal d) y 13 de la Ley de Protección al Consumidor y lo sancionó con una multa de 0,50 UIT<sup>2</sup>. Asimismo, le ordenó que se abstuviese de realizar las

<sup>1</sup> La Comisión resolvió iniciar una investigación sobre la base de los hechos denunciados por un consumidor anónimo.

<sup>2</sup> Debido a un error material, en la parte considerativa de la resolución se consignó que la multa impuesta ascendía a 0,30 UIT, no obstante en la parte resolutoria ésta fue fijada en 0,50 UIT.  
M-SDC-02/1C

prácticas prohibidas señaladas en la Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados.

El 7 de febrero de 2006, el Colegio apeló la mencionada resolución y señaló que su institución había cumplido con informar a los padres de familia las condiciones aplicables respecto de los uniformes y pago de pensiones, motivo por el cual, no podía considerarse que éstos habían sido presionados. Asimismo, indicó que era falso que no se hubieran apersonado al procedimiento, hecho que quedaría acreditado con la copia de la Carta N° 0027-2005-DIEPr que fue remitida al Secretario Técnico de la Comisión. Finalmente, manifestó que, si bien en la parte considerativa la Comisión estableció que debía imponerse a su institución una multa de 0,30 UIT, en la parte resolutive y en la sumilla se indicó que la multa ascendía a 0,50 UIT.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- (i) Determinar si el Colegio ha incurrido en una infracción a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor; y,
- (ii) establecer si, de ser el caso, corresponde confirmar la multa y medidas correctivas dictadas por la Comisión.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

### III.1. El derecho a la protección de los intereses económicos del consumidor

El artículo 65 de la Constitución Política del Perú<sup>3</sup> señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. A fin de cumplir con dicho deber de defensa y protección de los consumidores, el literal d) de la Ley de Protección al Consumidor<sup>4</sup>, reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus legítimos intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial.

En este orden de ideas, en el marco de la prestación de servicios educativos, se promulgó la Ley N° 27665, Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos

<sup>3</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

<sup>4</sup> LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, Artículo 5.- En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...)

d) Derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial; y a la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios; (...)

Privados, la cual desarrolla y complementa las disposiciones contenidas en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en el literal d) del artículo 5 de la Ley de Protección al Consumidor, en el caso particular de los servicios educativos.

La citada Ley, que modificó la Ley de Centros Educativos Privados, Ley N° 26459, prohibió expresamente a los colegios particulares llevar a cabo las siguientes conductas<sup>5</sup>:

- (i) Condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios del servicio o **condicionar la evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones.**
- (ii) Obligar a los usuarios al **pago de sumas o recargos por conceptos diferentes a las pensiones, cuota de ingreso o matrícula.**
- (iii) Efectuar el cobro de una o más pensiones mensuales adelantadas, salvo en el caso en que dichos pagos sustituyan a las cuotas de ingreso.
- (iv) Condicionar la inscripción y/o matrícula al pago de contribuciones.
- (v) Obligar a los padres de familia a presentar el total de útiles escolares al inicio del año escolar.
- (vi) Obligar a los padres de familia a adquirir uniformes y/o materiales o útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad por los centros educativos.

Por su trascendencia en la vida de los menores, la elección de un centro educativo es una decisión que suele ser muy meditada por los padres de familia, sobre todo si optan porque éstos asistan a un centro educativo particular. Dicha decisión implica tomar en cuenta factores diversos, ya sean educativos, religiosos, disciplinarios, económicos. En ese sentido, los padres de familia intentarán dar cabal cumplimiento a las directrices e indicaciones que le formule el Colegio, con el fin de permitir la adecuada prestación del servicio educativo a favor de los menores. Por el contrario, difícilmente un padre de familia estará dispuesto a llevar a cabo acciones que hagan peligrar la permanencia de un menor en su centro educativo, o que puedan generar críticas en su contra.

<sup>5</sup> **LEY DE PROTECCION A LA ECONOMIA FAMILIAR RESPECTO AL PAGO DE PENSIONES EN CENTROS Y PROGRAMAS EDUCATIVOS PRIVADOS. Artículo 16<sup>2</sup>.**- Los Centros y Programas Educativos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios, ni la evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones. En este último caso, la institución educativa puede retener los certificados correspondientes a períodos no pagados siempre que se haya informado de esto a los usuarios al momento de la matrícula. Los usuarios no podrán ser obligados al pago de sumas o recargos por conceptos diferentes de los establecidos en esta Ley. Tampoco podrán ser obligados a efectuar el pago de una o más pensiones mensuales adelantadas, salvo en el caso en que dichos pagos sustituyan a las cuotas de ingreso. Se prohíbe condicionar la inscripción y/o matrícula al pago de las contribuciones denominadas voluntarias. Tampoco podrán ser obligados a presentar el total de útiles escolares al inicio del año escolar; ni a adquirir uniformes y/o materiales o útiles educativos en establecimientos señalados con exclusividad por los centros educativos. Sólo por resolución de la autoridad competente del Ministerio de Educación se autorizan cuotas extraordinarias, previa verificación de los motivos que dieron lugar a éstas.

Este razonamiento permite afirmar que un colegio más allá de representar una autoridad para el menor, tiene la capacidad de condicionar la actuación de los padres de familia, encontrándose en una posición que le permite exigirles ciertas conductas, en tanto la motivación principal de los padres será, como ya se ha señalado, colaborar con el proceso educativo de sus menores hijos.

Atendiendo a lo expuesto, para que se configure una infracción a la Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados –la cual constituye una afectación a los legítimos intereses económicos de los padres de familia y, por tanto, una vulneración a lo dispuesto en el literal d) del artículo 15 de la Ley de Protección al Consumidor-, no será necesario constatar que un centro educativo se niega a efectuar la matrícula de un alumno –ya sea porque no se han cumplido con todos los pagos adelantados o contribuciones distintas a las pensiones que éste exija, o porque éste no ha comprado el uniforme o los materiales y/o útiles escolares al proveedor indicado por éste– sino que basta con constatar que se le ha requerido el pago o se le ha formulado alguna indicación que pueda darle a entender que dichos pagos o adquisiciones son necesarios para una adecuada prestación de los servicios educativos.

En el presente caso, la Comisión determinó que el Colegio resultaba responsable por la práctica de métodos comerciales coercitivos, en tanto se habrían verificado hechos que daban cuenta de una vulneración a lo dispuesto en la Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados.

De lo señalado en el párrafo anterior, es claro que la Comisión consideró que la conducta del Colegio, al contravenir las disposiciones de la Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados, constituía un método comercial coercitivo, infringiendo lo dispuesto por el literal d) del artículo 5 y por el artículo 13 de la Ley de Protección al Consumidor.

Al respecto, cabe precisar que los métodos comerciales coercitivos prohibidos por el literal d) del artículo 5 de la Ley de Protección al Consumidor y descritos de manera enunciativa en el artículo 13 de la misma Ley, son, únicamente, una modalidad especialmente grave del género constituido por las afectaciones a los legítimos intereses económicos de los consumidores, las cuales se encuentran prohibidos de manera amplia por el ya citado literal d) del artículo 5 de la Ley de Protección al Consumidor.

En relación con la distinción efectuada en el párrafo anterior respecto de la vinculación esencial entre el género representado por las afectaciones a los

legítimos intereses económicos de los consumidores y la especie constituida por los métodos comerciales coercitivos, cabe recordar que la Constitución Política del Perú establece un régimen de protección plena a los derechos de los consumidores y consagra el sistema económico como un medio de realización de la persona humana y no como un fin en sí mismo. En tal sentido, los intérpretes de la legislación deben cuidar que los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política del Perú no queden desprovistos de significado.

En este caso particular, reducir el significado de la prohibición de las afectaciones a los legítimos intereses de los consumidores –establecida en el literal d) del artículo 5 de la Ley de Protección al Consumidor-, única y exclusivamente a la utilización de métodos comerciales coercitivos descritos en el artículo 13 de la misma Ley, equivaldría a vaciar de contenido el derecho fundamental de los consumidores a la tutela efectiva de sus intereses económicos.

Debido a ello, las conductas imputadas al Colegio no pueden ser tratadas, como simples métodos comerciales coercitivos sino que, en aplicación de las disposiciones del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y del literal d) del artículo 5 de la Ley de Protección al Consumidor, deben ser tratadas como prácticas que vulnerarían los legítimos intereses económicos de los padres de familia en su calidad de consumidores.

En atención a estos fundamentos, corresponde analizar la conducta del Colegio bajo los alcances del literal d) del artículo 5 de la Ley de Protección al Consumidor –tal como lo hiciera la Comisión durante la tramitación del procedimiento en primera instancia-, descartando la aplicación del artículo 13 de la Ley de Protección al Consumidor.

En tal sentido, de la revisión de la información recogida en el acta levantada por el personal del Área de Fiscalización del INDECOPI<sup>6</sup>, ha podido establecerse no sólo que el investigado requeriría el cobro de cuotas adicionales por concepto de material didáctico y uniforme para la celebración de fiestas patrias, sino que también condicionaba las evaluaciones de los alumnos al pago de las pensiones de enseñanza. Al respecto, corresponde señalar que tales hechos evidencian la existencia de una infracción a lo establecido en el artículo 16 de la Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados.

Es importante destacar que el investigado no ha presentado material probatorio que permita establecer que la aplicación de tales condiciones no

---

<sup>6</sup> Ver a fojas 7 y 8 del expediente.

era obligatoria, debiendo precisarse que el hecho que éstas hayan sido informadas a los padres de familia no legitima la conducta infractora en que ha incurrido el Colegio.

En su escrito de apelación, el Colegio manifestó que la prueba utilizada para acusar e investigar a su institución la había presentado una persona que no se había identificado. Al respecto, corresponde señalar que, tal y como se señaló en la Resolución Nº 1 del 28 de noviembre de 2005, la Comisión resolvió iniciar un procedimiento de oficio dados los hechos verificados en la inspección realizada el 12 de julio de 2005, recogidos tanto en el acta levantada como en el Informe 034-2005/SDD-ODI-IQT. Por tanto, no resulta relevante para el investigado conocer la identidad de dicha persona.

Asimismo, en su escrito de apelación, el Colegio indicó que era falso que no se hubiera apersonado al procedimiento. Sin embargo, del análisis de la información que obra en el expediente, se ha determinado que el único escrito presentado luego de la emisión de la Resolución Nº 1 –la cual dio inicio al procedimiento- es el escrito de apelación, por lo que no podría considerarse que el investigado cumplió con apersonarse al procedimiento en primera instancia. Debe precisarse que la Carta Nº 0027-2005-DIEPr –presentada por la institución educativa- fue resultado de los requerimientos de información formulados por la Comisión de manera previa al inicio del procedimiento.

Por las consideraciones expuestas, debe confirmarse la resolución apelada que encontró responsable al Colegio por infracción a lo establecido en el artículo 5 literal d) de la Ley de Protección al Consumidor y revocarse en el extremo que lo encontró responsable por infracción a lo establecido en el artículo 13 de la misma Ley. Asimismo, corresponde confirmar la medida correctiva ordenada por la Comisión, ya que ésta resulta idónea para revertir los efectos de la conducta infractora en que ha incurrido el investigado<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 42.-** 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 o 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;

### 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 es responsable por infracción a lo establecido en el artículo 5 literal d) de la Ley de Protección al Consumidor, hecho sumamente grave, dado que en el presente caso supone una contravención a la Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados, que prohíbe expresamente conductas como las desarrolladas por el Colegio, con la finalidad de proteger el presupuesto de los padres de familia y permitirles adoptar las decisiones de consumo más adecuadas para situación económica.

Por tanto, esta Sala considera que corresponde confirmar la multa impuesta por la Comisión ascendente a 0,50 UIT, dado 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 el investigado.

## IV. RESOLUCIÓN DE LA SALA

**PRIMERO:** confirmar la Resolución N° 007-2006/CPC-ODI-LOR emitida por la Comisión de Protección al Consumidor Loreto el 24 de enero de 2006 que encontró responsable a la Institución Educativa Privada de Menores “*San Ignacio de Iquitos*” E.I.R.L. por infracción a lo establecido en el artículo 5 literal d) de la Ley de Protección al Consumidor.

- 
- 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 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.

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

**RESOLUCIÓN N° 1454-2006/TDC-INDECOPI**

**EXPEDIENTE N° 046-2005/CPC-ODI-LOR**

**SEGUNDO:** revocar la Resolución N° 007-2006/CPC-ODI-LOR que encontró responsable a la Institución Educativa Privada de Menores “*San Ignacio de Iquitos*” E.I.R.L. por infracción a lo establecido en el artículo 13 de la Ley de Protección al Consumidor.

**TERCERO:** confirmar la Resolución N° 007-2006/CPC-ODI-LOR que sancionó a la Institución Educativa Privada de Menores “*San Ignacio de Iquitos*” E.I.R.L. con una multa ascendente a media (0,50) Unidad Impositiva Tributaria y le ordenó, como medida correctiva, que se abstuviese de realizar las prácticas prohibidas señaladas en la Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados.

***Con la intervención de los señores vocales: Julio Baltazar Durand Carrión, Sergio Alejandro León Martínez, José Alberto Oscátegui Arteta y Lorenzo Antonio Zolezzi Ibárcena.***

**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN  
Vicepresidente**