

Jurisprudencia INDECOPI

5-3-2020

Esta publicación recopila las resoluciones emitidas por el Tribunal del Indecopi en materia de bullying durante los años 2014-2019.

Para facilitar la lectura, hemos incluido un enlace al texto completo, para acceder a éste, solo es necesario hacer clic en el ícono (pdf) en cada referencia.



Photo by [Helloquence](#) on [Unsplash](#)

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Calle de la Prosa 104 San Borja

2247800 – Anexo 5063

ldiaz@indecopi.gob.pe

Resoluciones del Tribunal Indecopi sobre Bullying

2019

NUMERO DE RESOLUCION: 240-2019/SPC

FECHA DE RESOLUCION: 2019-01-28

EXPEDIENTE: 1072-2017/CC2

DENUNCIANTES: KAROL JACKELINE CARO HUAMAN, CARLOS AUGUSTO OLARTE BAUTISTA

DENUNCIADO: MAGIC KINDER S.A.C.

Se confirma la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Magic Kinder S.A.C., por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la presunta falta de adopción de las medidas pertinentes para prevenir o evitar que la menor hija de los denunciados fuera víctima de bullying por parte de sus compañeros. Ello, en tanto que quedó acreditado que la Institución Educativa sí procedió adoptar las medidas correspondientes ante el incidente reportado. Asimismo, se confirma la misma, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Magic Kinder S.A.C., por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a: (i) la presunta negativa injustificada a continuar prestando el servicio de terapias a su menor hijo, toda vez que quedó acreditada dicha conducta; y, (ii) la falta de devolución total de los útiles escolares no consumibles a los denunciados, en la medida que no quedó acreditado el cumplimiento del proveedor denunciado respecto del requerimiento formulado por los denunciados. De otro lado, se revoca la misma, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Magic Kinder S.A.C., y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por presunta infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, toda vez que había quedado acreditado el maltrato ocasionado a la menor hija de los denunciados, consistente en el hecho de haber sido expuesta en público por el incidente ocurrido el 7 de agosto de 2017. Finalmente, se revoca la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Magic Kinder S.A.C., y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por presunta infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que sí quedó acreditada la responsabilidad de la DENUNCIADO en relación a la filmación efectuada a la menor hija de los denunciados, sin la autorización de los mismos. SANCIONES: 2 UIT : Por el maltrato ocasionado a la menor hija de los denunciados 1 UIT : Por la filmación efectuada a la menor hija de los denunciados, sin autorización de los mismos 1 UIT : Por la negativa injustificada a brindar terapias al menor hijo de los denunciados. Amonestación: Por la falta de entrega de los útiles escolares no consumibles.

IDONEIDAD DEL SERVICIO / ENSEÑANZA PREESCOLAR PRIMARIA

LEA LA RESOLUCIÓN



NUMERO DE RESOLUCION: 800-2019/SPC

FECHA DE RESOLUCION: 2019-03-25

EXPEDIENTE:407-2017/ILN-CPC

DENUNCIANTES: FANNY GONZÁLES COLLAZOS

DENUNCIADO: INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR HENRI LA FONTAINE S.A.C

Se declara la nulidad de la Resolución 1 y de la Resolución 0437-2018/ILN-CPC en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la conducta consistente en que Institución Educativa Particular Henri La Fontaine S.A.C. no habría adoptado las medidas necesarias y pertinentes para que cesen los actos de bullying contra el menor hijo de la señora Fanny Gonzáles Collazos –de doce años de edad- durante el año escolar 2016; como presunta infracción del artículo 74° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en vista de que el referido hecho constituía una presunta infracción del deber de idoneidad en servicios educativos, tipificado en el artículo 73° del mismo cuerpo normativo. En vía de integración, se declara infundada la denuncia interpuesta contra Institución Educativa Particular Henri La Fontaine S.A.C., por presunta infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse verificado que el menor hijo de la señora Fanny Gonzáles Collazos haya sido víctima de bullying durante el año escolar 2016.

IDONEIDAD DEL SERVICIO / ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA

LEA LA RESOLUCIÓN



NUMERO DE RESOLUCION: 953-2019/SPC

FECHA DE RESOLUCION: 2019-04-08

EXPEDIENTE:293-2018/CC2

DENUNCIANTES: FERNANDO CARLOS VINICIO VALDIVIA CORREA

DENUNCIADO: CENTRO EDUCATIVO PARROQUIAL SAN JUAN MARÍA VIANNEY PARROQUIA SAN JUAN MARÍA VIANNEY

Se declara la nulidad parcial de la Resolución 5 del 2 de octubre de 2018, que concedió el recurso de apelación interpuesto por el señor Fernando Carlos Vinicio Valdivia Correa contra la Resolución 1832-2018/CC2; y, en consecuencia, se declara improcedente la apelación en los extremos consistentes en la Parroquia San Juan María Vianney: (i) no habría adoptado las medidas necesarias a fin de evitar que el menor hijo del denunciante haya sido víctima de bullying; y, (ii) no habría atendido el reclamo interpuesto por el denunciante el 11 de diciembre de 2018. Ello, toda vez que no sustentó ni identificó el vicio o error de hecho o derecho contenido en la resolución impugnada. Asimismo, se declara la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la Resolución 1832-2018/CC2, en los

extremos que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre las conductas consistentes en que Parroquia San Juan María Vianney (i) no habría adoptado acciones respecto a la decisión de la madre del menor hijo del señor Fernando Carlos Valdivia Correa, respecto a no tener contacto con el denunciante; y, (ii) no habría adoptado medidas para controlar el tic nervioso en el ojo derecho del menor hijo del denunciante, como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en vista de que los referidos hechos constituían una presunta infracción del deber de idoneidad en servicios educativos, tipificado en el artículo 73° del mismo cuerpo normativo. De otro lado, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Fernando Carlos Valdivia Correa contra Parroquia San Juan María Vianney, por presunta infracción de los artículos 1.1°, 2.1° y 2.2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a que no habría atendido los requerimientos de información sobre las acciones administrativas adoptadas con relación al desarrollo integral emocional de su menor hijo. Ello, en tanto el denunciante carece de interés para obrar, dado que el hecho denunciado fue subsanado con anterioridad a la denuncia. Finalmente, en vía de integración, se declara infundada la denuncia interpuesta por el señor Fernando Carlos Valdivia Correa contra Parroquia San Juan María Vianney, por presunta infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, al no haber quedado acreditado que dicho proveedor se encontraba obligado a adoptar: (i) acciones respecto a la decisión de la madre del menor hijo del denunciante, respecto a no tener contacto con el denunciante; y, (ii) medidas para controlar el tic nervioso en el ojo derecho del menor hijo del denunciante.

DEBER DE INFORMACIÓN / IDONEIDAD DEL SERVICIO / CENTRO EDUCATIVO RELIGIOSO

LEA LA RESOLUCIÓN



NUMERO DE RESOLUCION: 1092-2019/SPC

FECHA DE RESOLUCION: 2019-04-24

EXPEDIENTE: 1000-2016/CC2

DENUNCIANTES: JUAN MOISÉS ARAGONÉS VERGARA; SARITA KATHERINE LÓPEZ ALCAS

DENUNCIADO: SERVICIOS EDUCATIVOS SAN JOSÉ DE MONTERRICO S.A.

Se declara la nulidad de la resolución de imputación de cargos y de la resolución venida en grado, en los extremos que imputó y se pronunció, respectivamente, por las conductas consistentes en que Servicios Educativos San José de Monterrico S.A.: no habría: (i) adoptado las medidas de seguridad necesarias, en tanto el menor hijo de los señores Juan Moisés Aragonés Vergaray y Sarita Katherine López Alcas habría sido víctima de bullying, al ser constantemente acosado y maltratado por sus compañeros de clase; (ii) cumplido con conformar un equipo para la Convivencia Democrática ni realizado un Plan de Convivencia Democrática; e, (iii) informado a los denunciantes sobre los incidentes ocurridos con su menor hijo dentro del centro educativo; como presunta infracción de los artículos 1.1° literal b), 2°, 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en vista de que los referidos hechos constituían una presunta infracción del deber de idoneidad en

servicios educativos, tipificado en el artículo 73° del mismo cuerpo normativo. En vía de integración, se declara infundada la denuncia interpuesta contra Servicios Educativos San José de Monterrico S.A., por presunta infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que el proveedor sí cumplió con conformar un equipo para la Convivencia Democrática y realizar un Plan de Convivencia Democrática. Asimismo, en vía de integración, se declara fundada la denuncia interpuesta contra Servicios Educativos San José de Monterrico S.A., por infracción del artículo 73° del citado cuerpo normativo, al haberse verificado que: (i) no adoptó las medidas de seguridad necesarias, en tanto el menor hijo de los denunciantes fue víctima de bullying, al ser constantemente acosado y maltratado por sus compañeros de clase; y, (ii) no cumplió con informar a los consumidores sobre el incidente ocurrido el 27 de junio de 2016, con su menor hijo, dentro del centro educativo. SANCIONES: 10 UIT: Por no adoptar las medidas necesarias frente a los actos de acoso escolar sufridos por el menor hijo de los denunciantes dentro del centro educativo. 4 UIT: Por no informar a los denunciantes sobre el incidente de acoso escolar sufrido por su menor hijo el 27 de junio de 2016.

IDONEIDAD DEL SERVICIO / NULIDAD / DEBER DE INFORMACIÓN / ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA

LEA LA RESOLUCIÓN 

NUMERO DE RESOLUCION: 3053-2019/SPC

FECHA DE RESOLUCION: 2019-10-30

EXPEDIENTE: 67-2017/CC2

DENUNCIANTES: SYLVIE ANN RONCEROS DE PAZ

DENUNCIADO: MIRTHA BARDÓN DÍAZ DE MENDOZA

Se declara la nulidad parcial de la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por no haber comunicado a la UGEL 7 que tenía entre su alumnado a una menor con requerimiento especial bajo la modalidad de inclusión, obligándola a llevar clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a no corresponder, las mismas que no brindó su institución. Ello, en tanto en dicho extremo, la Comisión se pronunció de manera conjunta sobre las siguientes presuntas infracciones del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; cuando estas debían ser analizadas de manera independiente: La señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza no habría comunicado a la Unidad de Gestión Educativa Local 7 que tenía entre su alumnado a una menor con requerimiento especial bajo la modalidad de inclusión; la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza habría obligado a que la menor hija de la denunciante de iniciales L.V.R. de diez años de edad llevara clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a que los alumnos bajo la modalidad inclusiva no deberían llevar ello; y, la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza no habría cumplido con brindarle a la menor hija de la denunciante de iniciales L.V.R. de diez años de edad las clases de recuperación pedagógica. En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva que se emitieron en virtud de dicho extremo; la condena de costas y costos;

y, la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones. En vía de integración, se declara infundada la denuncia interpuesta por la señora Sylvie Ann Ronceros de Paz en contra de la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza por las siguientes infracciones al artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor: No habría informado a la Unidad de Gestión Educativa Local 7 que contaba con una alumna en inclusión. Ello, en tanto se verificó que no existía obligación legal de hacerlo; y, habría obligado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años a que lleve clases de recuperación pedagógica por los cursos de comunicación integral y lógico matemática, pese a que los niños bajo la modalidad inclusiva no deberían llevarlo. Ello, en tanto quedó acreditado que correspondía que llevara las referidas clases de recuperación. Asimismo, en vía de integración, se declara fundada la denuncia interpuesta por la señora Sylvie Ann Ronceros de Paz en contra de la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza por infracción al artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que no habría cumplido con brindarle a la menor de iniciales L.V.R. de diez años las clases de recuperación pedagógica para los cursos de comunicación integral y lógica matemática. Ello, en tanto la DENUNCIADO se negó a brindar dicho servicio a la denunciante pese a que lo ofreció a otros estudiantes. Por otro lado, se declara la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la resolución venida en grado, en el extremo que imputó y se pronunció, por la conducta referida a que la DENUNCIADO habría permitido que los compañeros de su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años le realizaran actos de bullying. Ello, en tanto dicha imputación no se condice con lo expresamente denunciado por la señora Ronceros, por lo que se vulneró el principio de congruencia. En consecuencia, se ordena a la Secretaría Técnica de la Comisión que realice una nueva imputación de cargos, considerando que la señora Ronceros denunció que la señora Bardón no habría adoptado medidas frente a las varias comunicaciones en las que informó sobre los actos de bullying que habría sufrido la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad. Adicionalmente, se confirma, modificando sus fundamentos, la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Sylvie Ann Ronceros de Paz en contra de la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza por infracción del artículo 38° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que en el año 2016 habría cobrado a la denunciante un importe mayor por concepto de pensión educativa a diferencia de los demás padres de familia, debido a que su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad tenía discapacidad intelectual leve e hipotonía. Ello, en tanto el hecho denunciado quedó acreditado. Además, se declara la nulidad parcial de la Resolución 1 y de la resolución venida en grado, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, por las conductas consistentes en que la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza: No le habría brindado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad atenciones psicológicas durante el año 2016, pese a que lo ofreció; habría retirado injustificadamente a la menor de iniciales L.V.R. de diez años de edad debido a que declaró persona no grata a la denunciante; y, no habría cumplido con devolverle a la denunciante los documentos necesarios para trasladar a su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años de edad a otro centro educativo, como si fueran unas presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en tanto las mismas en realidad calificaban como presuntas infracciones del artículo 73° del referido cuerpo normativo. En consecuencia, se dejan sin efecto las sanciones impuestas y las medidas correctivas que se emitieron en virtud de dichos extremos. En vía de integración, se declara fundada la denuncia interpuesta por la señora Sylvie Ann Ronceros de Paz en contra de la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza por las siguientes infracciones al artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor: No le habría brindado a la menor de iniciales L.V.R. de diez años atenciones psicológicas durante el año 2016, pese a que lo ofreció. Ello, en tanto se acreditó que, pese a que la proveedora ofreció dicho servicio, este no fue brindado; y, habría retirado injustificadamente a la menor de iniciales L.V.R. de diez años debido a que declaró persona no grata a la denunciante. Ello, en tanto se acreditó que, mediante carta del 25 de agosto de 2016, la

DENUNCIADO incurrió en dicha conducta infractora. Finalmente, en vía de integración, se declara infundada la denuncia interpuesta por la señora Sylvie Ann Ronceros de Paz en contra de la señora Mirtha Bardón Díaz de Mendoza por infracción al artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que no habría cumplido con devolverle a la denunciante los documentos necesarios para trasladar a su menor hija de iniciales L.V.R. de diez años a otro centro educativo. Ello, en tanto la denunciante no acreditó haber realizado la solicitud de dichos documentos en un momento previo a la interposición de la denuncia. SANCIONES: 1 UIT Por haber cobrado a la denunciante un importe mayor por concepto de pensión educativa a diferencia de los demás padres de familia 0,25 UIT Por no haber brindado atención psicológica; 0,50 UIT Por el retiro injustificado de la menor; y, 1 UIT Por no haber brindado el servicio de recuperación pedagógica

NULIDAD PARCIAL / DISCRIMINACIÓN / IDONEIDAD DEL SERVICIO /SERVICIOS EDUCATIVOS / ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA

LEA LA RESOLUCION



2018

NUMERO DE RESOLUCION: 3587-2018/SPC

FECHA DE RESOLUCION: 2018-12-19

EXPEDIENTE:32-2017/CPC-INDECOPI-PUN

DENUNCIANTES: AMPARO ORDÓÑEZ CURASI

DENUNCIADO: JORGE PEDRO CARRIÓN PAVLICH

Se declara la nulidad de la Resolución 2 del 15 de enero de 2018 y de la Resolución 0086-2018/CPC-INDECOPI-PUN del 5 de junio de 2018, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, por la conducta consistente en que el señor Jorge Pedro Carrión Pavlich, promotor de la Institución Educativa de Gestión No Estatal San Juan Bautista, no habría tomado las acciones necesarias para el registro de los actos de bullying realizados en contra de la menor hija de la señora Amparo Ordóñez Curasi (de 7 años de edad). Ello, toda vez que la referida conducta se encuentra contenida en la presunta infracción referida a que el centro educativo no habría adoptado las medidas necesarias para salvaguardar la integridad física y psicológica de la menor hija de la denunciante. De esta manera, se deja sin efecto la sanción de 2 UIT impuesta contra el centro educativo por dicha conducta infractora; la condena al pago de las costas y costos del procedimiento; y, la disposición de que se inscriba al centro educativo en el Registro de Infracciones y Sanciones – RIS del Indecopi, que fueron dictadas por la primera instancia al declararse responsable al administrado por tal conducta. De otro lado, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Amparo Ordóñez Curasi contra el señor Jorge Pedro Carrión Pavlich, promotor de la Institución Educativa de Gestión No Estatal San Juan Bautista, por infracción del artículo 73° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que el denunciado no adoptó las medidas necesarias para salvaguardar la integridad física y psicológica de la menor hija de la denunciante

(de 7 años de edad). Finalmente, se confirma la referida resolución en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Amparo Ordóñez Curasi contra el señor Jorge Pedro Carrión Pavlich, promotor de la Institución Educativa de Gestión No Estatal San Juan Bautista, por infracción del artículo 24° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se acreditó que no cumplió con brindar respuesta al reclamo presentado por la consumidora el 1 de junio de 2017. SANCIÓN: 3 UIT: por no haber adoptado las medidas necesarias para salvaguardar la integridad física y psicológica de la menor hija de la denunciante. 1 UIT: por no haber brindado respuesta al reclamo presente

IDONEIDAD DEL SERVICIO / CENTROS EDUCATIVOS RELIGIOSOS

LEA LA RESOLUCION



NUMERO DE RESOLUCION: 3457-2018/SPC

FECHA DE RESOLUCION: 2018-12-10

EXPEDIENTE: 572-2017/CC2

DENUNCIANTES: JACQUELINE BLANCA IZA FARJE

DENUNCIADO: MARÍA JOSÉ DODERO CAYETANO DE POMAREDA

Se declara la nulidad parcial de las Resoluciones 2 y 0752-2018/CC2, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, sobre las conductas consistentes en que la señora María José Dodero Cayetano de Pomareda, promotora del Instituto Educativo Particular "Humanitas": (i) no haya adoptado las medidas correctivas inmediatas ante el bullying sufrido por el menor hijo de la denunciante (12 años); y, (ii) no haya contado con profesores de las asignaturas de Computación y Educación Física, como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en vista de que los referidos hechos constituían una presunta infracción del deber de idoneidad en servicios educativos, tipificado en el artículo 73° del mismo cuerpo normativo. Asimismo, en vía de integración, se declara fundada la denuncia interpuesta contra la señora María José Dodero Cayetano de Pomareda, en calidad de promotora del Instituto Educativo Particular "Humanitas", por infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección de Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que no adoptó las medidas correctivas adecuadas ante los hechos de violencia sufridos por el menor hijo de la denunciante. Finalmente, en vía de integración, se declara infundada la denuncia interpuesta contra la señora María José Dodero Cayetano de Pomareda, en calidad de promotora del Instituto Educativo Particular "Humanitas", por presunta infracción del artículo 73° de la Ley 29571, Código de Protección de Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el establecimiento educativo contaba con docentes en las asignaturas de Computación y Educación Física durante el periodo escolar 2017. SANCIÓN: 4 UIT.

IDONEIDAD DEL SERVICIO / SERVICIOS EDUCATIVOS / ENSEÑANZA PRIMARIA

LEA LA RESOLUCION



2017

NUMERO DE RESOLUCION: 1088-2017/SPC**FECHA DE RESOLUCION: 2017-03-13****EXPEDIENTE: 1-2016/CPC-INDECOPI-CAJ****DENUNCIANTES: GUILLERMO WILFREDO NINA YAMPASI****DENUNCIADO: PROMOTORA DE SERVICIOS EDUCATIVOS CAJAMARCA S.A.C.; MARCO ANTONIO SALDAÑA PAJARES**

Se confirma la resolución venida en grado que declaró improcedente la denuncia contra el señor Marco Antonio Saldaña Pajares por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la responsabilidad sobre los hechos denunciados recae sobre Promotora de Servicios Educativos Cajamarca S.A.C. como promotora del centro educativo materia de denuncia. Se revoca la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Promotora de Servicios Educativos Cajamarca S.A.C. por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no habría adoptado las medidas necesarias para evitar actos de hostigamiento, violencia e intimidación (bullying) contra la hija del denunciante, pese a que este informó al respecto; y, reformándola, se declara fundada la denuncia, al haber quedado acreditada dicha infracción. Se confirma la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Promotora de Servicios Educativos Cajamarca S.A.C. por presunta infracción de los artículos 151° y 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que: (i) ha quedado acreditado que la DENUNCIADO cumplía con exhibir el aviso del Libro de Reclamaciones; y, (ii) no quedó acreditado que negó al denunciante la entrega de su Libro de Reclamaciones. Se declara la nulidad parcial de la Resolución 2 del 18 de febrero de 2016 y de la Resolución 401-2016/INDECOPI-CAJ, en el extremo que imputó y se pronunció, respectivamente, por la conducta consistente en haber condicionado la entrega de material educativo al pago de las pensiones escolares como presunta infracción de los artículos 1°.1 literal d) y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; toda vez que correspondía imputar tal conducta únicamente como presunta infracción del artículo 19° del mismo cuerpo normativo. Se confirma la resolución venida en grado que sancionó a Promotora de Servicios Educativos Cajamarca S.A.C. con una multa de 1 UIT por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por la conducta consistente en haber condicionado la entrega de material educativo al pago de pensiones escolares de la hija del denunciante. Se confirma la resolución venida en grado que sancionó a Promotora de Servicios Educativos Cajamarca S.A.C. con una multa de 0,5 UIT por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por la conducta consistente en no haber designado a los docentes ni haber dictado las clases de los cursos de Arte y Religión y pese a ello haber consignado calificaciones sobre dichos cursos en la libreta de la hija del denunciante. SANCIÓN: 7,5 UIT 6 UIT: por no haber adoptado las medidas necesarias para evitar actos de hostigamiento, violencia e intimidación contra la hija del denunciante, pese a que este informó al respecto. 1 UIT: por haber condicionado la entrega de material educativo al pago de las pensiones. 0,5 UIT: por no haber dictado las clases ni designado los profesores para los cursos de Arte y Religión.

IDONEIDAD DEL SERVICIO / ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA / ENSEÑANZA GENERAL DE FORMACIÓN SECUNDARIA

LEA LA RESOLUCION 

NUMERO DE RESOLUCION: 861-2017/SPC

FECHA DE RESOLUCION: 2017-02-21

EXPEDIENTE:29-2016/CPC-INDECOPI-AQP

DENUNCIANTES: VÍCTOR HUGO SEIJAS GARCÍA

ROCÍO MARIVEL LÓPEZ FUENTES

DENUNCIADO: COLEGIO ANGLOAMERICANO HISPANO VÍCTOR GARCÍA HOZ S.A.C.

Se confirma la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Colegio Angloamericano Hispano Víctor García Hoz S.A.C. por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no ha quedado acreditado que su personal haya brindado un servicio no idóneo e inadecuado, mellando la integridad física y psicológica de la menor hija de los denunciantes. Asimismo, se confirma la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Colegio Angloamericano Hispano Víctor García Hoz S.A.C. por presunta infracción del artículo 74°.1 literal f) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no ha quedado acreditado que se hayan presentado las circunstancias alegadas por los denunciantes, tales como maltrato y actos de bullying contra su menor hija, que ameritaran que el denunciado adoptara medidas para resguardar su salud física y psicológica. Por último, se confirma, modificando fundamentos, la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Colegio Angloamericano Hispano Víctor García Hoz S.A.C. por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no ha quedado acreditado que existieran causas imputables al denunciado que hiciera exigible la devolución de la cuota de ingreso a los denunciantes.

IDONEIDAD DEL SERVICIO / ENSEÑANZA SECUNDARIA

LEA LA RESOLUCION 

NUMERO DE RESOLUCION: 3536-2017/SPC

FECHA DE RESOLUCION: 2017-12-21

EXPEDIENTE:1521-2016/CC2

DENUNCIANTES: ÚSULA ANCAYA GÓMEZ

DENUNCIADO: CEPEA S.A.C.

Se revoca la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra CEPEA S.A.C., en su calidad de promotora del Colegio "Sor Ana", por infracción de los artículos 18° y 19°

del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada; toda vez que, considerando las circunstancias del caso en particular, el tiempo transcurrido desde que la denunciante comunicó la existencia de presuntos actos de bullying hacia su menor hija, hasta la interposición de la denuncia, no resultaba razonable a efectos de que el Colegio realizara todas las acciones en el marco de la Ley 29719, Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas. Se revoca la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta contra CEPEA S.A.C., en su calidad de promotora del Colegio "Sor Ana", por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada; toda vez que ha quedado acreditado que sí contaba con Libro de Registro de Incidencias.

IDONEIDAD DEL SERVICIO / ENSEÑANZA SECUNDARIA

LEA LA RESOLUCION 

2016

NUMERO DE RESOLUCION: 2335-2016/SPC

FECHA DE RESOLUCION: 2016-06-27

EXPEDIENTE:000972-2014/CC2

DENUNCIANTES: ELIZABETH OLINDA LUZQUIÑOS MÉNDEZ

DENUNCIADO: MARIA EDITH MERCADO PEÑA

Se declara la nulidad parcial de la Resolución 2252-2015/CC2 en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Elizabeth Olinda Luzquiños Méndez contra la señora María Edith Mercado Peña, por infracción de los artículos 18°, 19° y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 incurrió en una motivación aparente. En vía de integración, se declara infundada la denuncia interpuesta contra la señora María Edith Mercado Peña, al no haberse acreditado que se hayan configurado actos de bullying, maltrato físico, psicológico y discriminación por parte de alumnos, profesores y personal administrativo del centro educativo de la denunciada hacia el menor hijo de la denunciante, mientras éste se encontraba en sus instalaciones bajo su cuidado y supervisión. Asimismo, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la señora María Edith Mercado Peña, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la denunciada haya obstaculizado los trámites de traslado del hijo de la interesada, así como tampoco que haya emitido informes psicológicos en contra del menor, sin contar con la firma y sello del psicólogo. Finalmente, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la señora María Edith Mercado Peña, por infracción de los artículos 150° y 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto no quedó acreditado que la denunciante solicitó el libro de reclamaciones ni que la denunciada le haya negado la entrega de este.

IDONEIDAD DEL SERVICIO / ENSEÑANZA PRIMARIA

LEA LA RESOLUCION 

2014

NUMERO DE RESOLUCION: 783-2014/SC2

FECHA DE RESOLUCION: 2014-03-10

DENUNCIANTES: VÍCTOR RAÚL VÍLCHEZ ALBÁN LESSIE GUZMÁN GHANGMAN

DENUNCIADO: INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR LOS TALLANES S.A.C.

Idoneidad del servicio/Se confirma la resolución venida en grado que declaro infundada la denuncia interpuesta contra institución educativa particular Los Tallanes S.A.C. por infracción de los artículos 18º, 19º y 73º del código de protección y defensa del consumidor, al haberse acreditado que el proveedor denunciado cumplió con su obligación de matricular y registrar en el sistema de información de apoyo a la gestión de la Institución Educativa – Siagie, a la menor Nery Raquel Vilchez Guzman, como alumna del 2º grado de primaria. de otro lado, se revoca la resolución apelada que declaro fundada la denuncia interpuesta contra institución educativa particular Los Tallanes S.A.C., por infracción de los artículos 18º, 19º, 1.1º literal c) y 73º del código de protección y defensa del consumidor, en el extremo referido a la suspensión de los servicios educativos por falta de pago de las pensiones de enseñanza; y, reformándola, se declara infundado el referido extremo, al no haberse acreditado que la institución educativa denunciado haya adoptado dicha medida ante el incumplimiento de pago de las pensiones. finalmente, se confirma la resolución apelada que declaro infundada la denuncia interpuesta contra institución educativa particular Los Tallanes S.A.C., por infracción de los artículos 18º y 19º del código de protección y defensa del consumidor, en el extremo referido a la falta de acciones ante el bullying sufrido por la hija de los denunciantes, en tanto no ha quedado acreditado que la menor haya sido víctima de bullying en dicho centro educativo.

IDONEIDAD DEL SERVICIO / ENSEÑANZA PRIMARIA

LEA LA RESOLUCION 

PARTES

- CENTRO EDUCATIVO PARROQUIAL SAN JUAN MARÍA VIANNEY PARROQUIA SAN JUAN MARÍA VIANNEY
 - CEPEA S.A.C.
 - COLEGIO ANGLOAMERICANO HISPANO VÍCTOR GARCÍA HOZ S.A.C.
 - INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR HENRI LA FONTAINE S.A.C
 - INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR LOS TALLANES S.A.C.
 - MAGIC KINDER S.A.C.
 - PROMOTORA DE SERVICIOS EDUCATIVOS CAJAMARCA S.A.C.
 - SERVICIOS EDUCATIVOS SAN JOSÉ DE MONTEERRICO S.A.
-
- AMPARO ORDÓÑEZ CURASI
 - CARLOS AUGUSTO OLARTE BAUTISTA
 - ELIZABETH OLINDA LUZQUIÑOS MÉNDEZ
 - FANNY GONZÁLES COLLAZOS
 - FERNANDO CARLOS VINICIO VALDIVIA CORREA
 - GUILLERMO WILFREDO NINA YAMPASI
 - JACQUELINE BLANCA IZA FARJE
 - JORGE PEDRO CARRIÓN PAVLICH
 - JUAN MOISÉS ARAGONÉS VERGARA
 - KAROL JACKELINE CARO HUAMAN
 - LESSIE GUZMÁN GHANGMAN
 - MARCO ANTONIO SALDAÑA PAJARES
 - MARIA EDITH MERCADO PEÑA
 - MARÍA JOSÉ DODERO CAYETANO DE POMAREDA
 - MIRTHA BARDÓN DÍAZ DE MENDOZA
 - ROCÍO MARIVEL LÓPEZ FUENTES
 - SARITA KATHERINE LÓPEZ ALCAS
 - SYLVIE ANN RONCEROS DE PAZ
 - ÚSULA ANCAYA GÓMEZ
 - VÍCTOR HUGO SEIJAS GARCÍA
 - VÍCTOR RAÚL VÍLCHEZ ALBÁN

ARTICULADO DEL CODIGO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR ALUDIDO EN LAS RESOLUCIONES

- 1
- 2
- 18

- 19
- 24
- 73
- 74
- 151
- 152