



RESOLUCIÓN FINAL N° 207-2016/INDECOPI-JUN

PROCEDENCIA : HUÁNUCO
AUTORIDAD : SECRETARÍA TÉCNICA DE LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN
ADMINISTRADO : T & M ASOCIADOS S.C.R.L.
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
 DIRECCIONAMIENTO EN LA COMPRA DEL UNIFORME ESCOLAR
 IDONEIDAD
 INFORMACIÓN SOBRE CONDICIONES ECONÓMICAS
 MEDIDAS CORRECTIVAS
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 MULTA
ACTIVIDAD : SERVICIOS EDUCATIVOS

SUMILLA: *En el procedimiento administrativo sancionador iniciado de oficio por Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín, contra T & M Asociados S.C.R.L., se ha resuelto sancionar al administrado por haber incurrido en infracción al literal c) del numeral 1.1. del artículo 1° y los artículos 18°, 19° y 75° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que: (i) Direccionó la compra de uniformes escolares ante determinados proveedores; (ii) requirió a los alumnos en las aulas que informen a sus padres de familia que adeudaban el pago de las pensiones lo que afectó el proceso formativo de los estudiantes; y, (iii) no cumplió con la obligación de brindar en forma veraz, suficiente, apropiada y por escrito el monto, número y oportunidad del pago de las pensiones antes de finalizar cada periodo educativo y durante el proceso de matrícula.*

Asimismo, se ordenó en calidad de medidas correctivas complementarias de oficio las siguientes: (i) Que, de manera inmediata se abstenga de direccionar la compra de uniformes escolares ante un determinado proveedor; (ii) que, se abstenga de realizar el cobro de pensiones atrasadas a los alumnos en el salón de clases y toda forma que afecte el normal desarrollo del proceso de formación educativa de los menores; y, (iii) que, informe a los padres de familia las condiciones económicas para el siguiente periodo escolar al culminar el año escolar en curso, conforme lo establece el artículo 75° del Código.

SANCIONES:

- 1 UIT: Por direccionar la compra de uniformes escolares ante proveedores determinados.
- 0.5 (50%) de la UIT: Por requerir a los alumnos en el aula el pago de las pensiones atrasadas.
- 1 UIT: Por no haber informado sobre las condiciones económicas de la prestación del servicio educativo.

Huancayo, 11 de mayo de 2016.

I. ANTECEDENTES

1. El 11 de febrero de 2015, el personal de la Oficina Regional del Indecopi de Huánuco (en adelante, la ORI Huánuco) realizó una inspección en el establecimiento de T & M Asociados S.C.R.L. (en adelante, T & M)¹ ubicado en la Av. La Alameda de la Republica N°535 del distrito, provincia y departamento de Huánuco, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Centros Educativos Privados², modificada por la Ley de

¹ RUC: 20573110707

² LEY N° 26549. LEY DE CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS.



Protección a la Economía Familiar³, y de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)⁴.

2. En atención a la inspección efectuada, mediante Informe N° 22-2015/INDECOPI-HNC del 29 de octubre de 2015, se recomendó a la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional de Junín (en adelante, la Secretaría Técnica) que inicie un procedimiento administrativo sancionador en contra de T & M, por presuntas infracciones del Código.
3. En ese contexto, mediante Resolución N° 1 del 30 de junio de 2015, la Secretaría Técnica resolvió:

"(...)

PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de la T&M Asociados S.C.R.L., titular del Colegio San Agustín, por presunta infracción del artículo 1.1° literal c) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que vendría direccionando la compra de uniformes en proveedoras determinados: Pantaleón y Dacota.

SEGUNDO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de la T&M Asociados S.C.R.L., titular del Colegio San Agustín, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que habría requerido a los alumnos, en las aulas, que informen a sus padres de familia que adeudaban el pago de las pensiones, lo que afectaría el proceso formativo de los estudiantes.

TERCERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de la T&M Asociados S.C.R.L., titular del Colegio San Agustín, por presunta infracción del artículo 75° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con la obligación de brindar en forma veraz, suficiente, apropiada y por escrito el monto, número y oportunidad del pago de las pensiones antes de finalizar cada período educativo y durante el proceso de matrícula.
(...)"

4. El 11 de febrero de 2016, T & M se apersonó al procedimiento y solicitó una prórroga para la presentación de sus descargos; así el 18 de abril de 2016 presentó sus descargos y alegó en su defensa lo siguiente:
 - (i) Que, sobre la venta de uniformes escolares son de libre comercio y coordinan los diseños, modelos y colores del uniforme con diversos proveedores, puesto que dentro de su reglamento interno se establecen que el alumno deberá estar uniformado; por ello, el Director del colegio al ser consultado solo mencionó dos proveedores por no recordar a los otros proveedores, quedando demostrado que no direccionaron la compra de uniformes;
 - (ii) sobre el cobro de pensiones de enseñanza, es responsabilidad de la administración del colegio, quienes realizan llamadas telefónicas a los padres de familia que adeudan la pensión y respetuosos de las normas no realizan cobros a los alumnos del colegio, más aún que la comunicación con el padre de familia la realizan a través de las agendas y es el padre que toma conocimiento de la deuda con su institución; y,

³ LEY N° 27665. LEY DE PROTECCIÓN A LA ECONOMÍA FAMILIAR.

⁴ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.



- (iii) que, al momento de la matrícula requieren al padre de familia el llenado de la ficha de matrícula en la que se consigna o actualiza los datos de los alumnos y en el dorso de la ficha firman un compromiso de servicios educativo.

II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

5. Conforme a los antecedentes, la Comisión considera que será materia de análisis en la presente resolución lo siguiente:
- (i) Si T & M, infringió lo establecido en los artículos 1º.1 literal c), 18º, 19º y 75º del Código;
 - (ii) de ser el caso, si corresponde ordenar medidas correctivas de oficio; y,
 - (iii) si corresponde imponer una sanción.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Sobre las presuntas infracciones del Código

Sobre el direccionamiento para la compra del uniforme escolar

6. El artículo 65º de la Constitución Política del Perú consagra la defensa por el Estado Peruano de los intereses de los consumidores⁵. Una de las manifestaciones de dicho mandato se encuentra recogida en el artículo 1º.1 literal c) del Código, el cual reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y establece la protección contra los métodos comerciales coercitivos⁶. Asimismo, el literal f) del mismo artículo, consagra también el derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.
7. Asimismo, el artículo 74º.1 literal b) del Código⁷ establece como derecho esencial del consumidor que se le cobre la contraprestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el proveedor de servicios educativos.
8. Por otro lado, cabe señalar que si bien de acuerdo con el Decreto Legislativo N° 882, Ley de Promoción de la Inversión en la Educación, los propietarios de instituciones educativas están facultados a organizar, gestionar y administrar su funcionamiento, ello se debe realizar con sujeción a los requisitos mínimos formulados por el Estado⁸ y respetando el derecho de los

⁵ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65º.-** 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 encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

⁶ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1º.- Derechos de los consumidores**
1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
(...)
c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

⁷ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 74º.- Derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos**
74.1 Atendiendo a la especialidad de los productos y servicios educativos, el consumidor tiene derecho esencialmente a lo siguiente:
(...)
b. Que se le cobre la contraprestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el proveedor de servicios educativos.

⁸ **DECRETO LEGISLATIVO N° 882. LEY DE PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN EN LA EDUCACIÓN. Artículo 5º.-** La persona natural o jurídica propietaria de una Institución Particular Educativa, con sujeción a los lineamientos



consumidores, cuya protección se concretiza a través de la legislación y reglamentación sectorial correspondiente.

9. Es así que, el artículo 74°.2 del Código establece que la enumeración de los derechos establecidos, en dicho dispositivo legal, no son de carácter taxativo, por cuanto no excluye los demás derechos que las normas especiales garantizan.
10. En el marco de la prestación de servicios educativos, se promulgó la Ley N° 26459, Ley de los Centros Educativos Privados, modificada por la Ley N° 27665, Ley de Protección a la Economía Familiar, respecto del Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados, normas que desarrollan y complementan las disposiciones contenidas en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú. Así, en su artículo 16° de la Ley de Centros Educativos Privados, establece lo siguiente: .

(...)

Artículo 16°.-

(...)

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.

(...)"

11. En el presente caso, mediante actas de inspección del 11 de febrero de 2015, el inspector dejó constancia de lo siguiente:

Indicar en qué oportunidad y a través de que medio se brinda la información señalada:	
Se permite la asistencia de los alumnos al inicio del año escolar sin contar con el uniforme escolar completo	SI () NO (X)
El centro educativo informa que el uniforme escolar debe ser adquirido en su establecimiento o en algún otro proveedor determinado	SI (X) NO ()
De ser el caso, precisar los datos del proveedor	Partición y Dacota
Indicar en qué oportunidad y a través de que medio se brinda la información señalada:	Verbalmente

12. Del recorte anterior se evidencia que T & M, habría direccionado la compra de los uniformes escolares hacia los proveedores de las marcas "pataleón y Dacota", información que habría sido proporcionada de manera verbal.
13. En su defensa, T & M señaló que, la venta de uniformes escolares, son de libre comercio y coordinan los diseños, modelos y colores del uniforme con diversos proveedores, puesto que dentro de su reglamento interno se establece que el alumno, deberá estar uniformado; por ello, el Director del colegio al ser consultado solo mencionó dos proveedores por no recordar a los otros proveedores, quedando demostrado que no direccionaron la compra de uniformes.
14. Un centro educativo 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 su motivación principal será colaborar con el proceso educativo de sus menores hijos. Siendo así, ante requerimientos o indicaciones como las efectuadas por el denunciado, los padres de familia difícilmente se mostrarán renuentes a aceptarlas bajo la consideración de que se podría ver afectado el desarrollo educativo de sus menores hijos.
15. En ese sentido, resulta lógico concluir que luego de haber recibido la información proporcionada por la institución educativa, los padres de familia asumirían como obligatorias

generales de los planes de estudio, así como a los requisitos mínimos de la organización de las instituciones educativas formulados por el estado, establece, conduce, organiza, gestiona y administra su funcionamiento.



dichas indicaciones y por consiguiente adquieran los uniformes escolares de los proveedores de las marcas indicadas, aun cuando ello hubiera determinado la afectación de su economía asumiendo los costos de dichos productos.

16. Es menester precisar que direccionar la compra de uniformes escolares en proveedores de determinadas marcas, implica una afectación negativa sobre los intereses económicos de los consumidores (padres de familia), por cuanto desmedra su capacidad adquisitiva y su derecho irrestricto a la libertad de elección en sus decisiones de consumo.
17. En consecuencia, siendo el acta de inspección un medio de prueba de suma relevancia, este colegiado considera que quedó acreditado que, T & M direccionó la compra de los uniformes escolares ante proveedores de determinadas marcas, por ello, corresponde declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador por infracción al literal c) del numeral 1.1 del artículo 1° del Código.

Sobre el requerimiento de pago realizado a los alumnos sobre las cuotas atrasadas

18. El artículo 13° de la Constitución Política del Perú establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. En ese sentido, a criterio del Tribunal Constitucional *"la educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país"*⁹.
19. Asimismo, sobre el contenido constitucional del interés superior del niño, niña y adolescente el Tribunal Constitucional ha precisado que dicho principio *"se constituye en aquel valor especial y superior según el cual los derechos fundamentales del niño, niña y adolescente, y en última instancia su dignidad, tienen fuerza normativa superior no sólo en el momento de la producción de normas, sino también en el momento de la interpretación de ellas, constituyéndose por tanto en un principio de ineludible materialización para el Estado, la sociedad en su conjunto y la propia familia, incluidos claro está el padre, la madre o quien sea el responsable de velar por su derechos fundamentales"*¹⁰.
20. El artículo 19° del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. Así, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación¹¹.
21. De manera específica, se tiene que, en el caso de la idoneidad en los servicios educativos el artículo 73° de citada norma, prescribe que es el proveedor de servicios educativos quien debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

⁹ Análisis desarrollado por el Tribunal Constitucional en la sentencia recaída en el expediente N° 04232-2004-AA/TC.

¹⁰ Análisis desarrollado por el Tribunal Constitucional en la sentencia recaída en el expediente N° 02132-2008-PA/TC.

¹¹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores**

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



22. Por ello, la Ley N° 28044, Ley General de Educación (en adelante, Ley General de Educación), prescribe en su literal e) del artículo 68°, que son funciones del colegio el propiciar un ambiente institucional favorable al desarrollo del estudiante.
23. En el presente caso, en la diligencia de inspección desarrollada en el establecimiento de T & M, se dejó constancia de que, en caso de demora en el pago de las pensiones, la institución educativa comunica al alumno en el aula que debe informar al padre de familia que debe pagar pensiones atrasadas.
24. En su defensa, T & M indicó que el cobro de pensiones de enseñanza, es responsabilidad de la administración del colegio, quienes realizan llamadas telefónicas a los padres de familia que adeudan la pensión y respetuosos de las normas no realizan cobros a los alumnos del colegio, más aún que la comunicación con el padre de familia la realizan a través de las agendas y es el padre que toma conocimiento de la deuda con su institución.
25. Al respecto, al ser la educación, un derecho fundamental de toda persona, que se encuentra reconocida en la Constitución, por ello, las instituciones educativas son la primera y principal instancia de gestión del sistema educativo descentralizado, donde se presta el servicio educativo, y dentro del marco de protección del interés superior del niño, en los colegios que prestan el servicio educativo a menores de edad asumen una mayor responsabilidad.
26. En ese sentido, en el presente caso se evidenció que T & M, realizaría el cobro de las pensiones de enseñanza atrasadas a los padres de familia, a través de los alumnos, comunicando a estos últimos en el aula sobre las deudas existentes de sus padres con el colegio.
27. Es menester precisar que, en el presente caso, no se cuestiona el derecho de la institución educativa para realizar los cobros de las pensiones pendientes de pago; sino que se analiza los mecanismos o formas de los cobros empleados por el proveedor, los mismo que deberán estar guiados por las normas imperativas.
28. A criterio de este colegiado, el hecho de requerir a los alumnos el pago de las pensiones atrasadas o no pagadas por sus padres de familia en el aula, afectaría el proceso formativo de estos últimos, atendiendo a que será el padre de familia o tutor o quien represente al menor que usa o disfruta del servicio, quien asume la responsabilidad sobre el pago de las pensiones de enseñanza, por ello, para realizar los cobros correspondientes, la institución educativa tiene herramientas legales para realizar los cobros (por ejemplo, retener certificados¹²), a fin de no exponer a los alumnos en el salón de clases, con información sobre cuotas no pagadas, cobros que debieron ser trasladados a los padres de familia.
29. En consecuencia, esta Comisión declara fundado este extremo del procedimiento administrativo sancionador, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Sobre el deber de información sobre las condiciones económicas

30. El artículo 74°.1 literal a) del Código, regula el derecho de los consumidores a que se les brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva, y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del servicio educativo.

¹² LEY N° 26549. LEY DE LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS. Artículo 16°.- 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.
(...)



31. De manera específica el artículo 75° del Código establece que los centros educativos antes de finalizar cada período educativo y durante el proceso de matrícula están obligados a brindar en forma veraz, suficiente, apropiada y por escrito al consumidor información sobre el monto, número y oportunidad de pago de las cuotas o pensiones del siguiente período educativo, así como la posibilidad de que se incremente el monto de las mismas.
32. Las anteriores disposiciones deberán ser interpretadas en concordancia con el artículo 14° de la Ley N° 26549, Ley de Centros Educativos Privados modificada por la Ley N° 27665, Ley de Protección de la Economía Familiar respecto al pago de pensiones de Centros y Programas Educativos Privados, que establece la obligación de dichos centros educativos de informar sobre las condiciones del servicio, el monto, número y oportunidad de pago de las pensiones de enseñanza.
33. En la diligencia de inspección del 11 de febrero de 2015, se constató en punto VII de observaciones adicionales lo siguiente:

(...)

CONDICIONES DE PAGOS DEL SERVIDOR	
Monto de la pensión escolar	1200 (Huancayo); 1200 (Tarma); 1200 (Lima)
Fecha de pago de la primera pensión	Fin de mes de Marzo
Fecha de pago de la pensión escolar de los meses de:	Abril: Fin de mes Mayo: Fin de mes Junio: Fin de mes Julio: Fin de mes Agosto: Fin de mes Septiembre: Fin de mes Octubre: Fin de mes Noviembre: Fin de mes Diciembre: Fin de mes.
Es posible que las pensiones escolares varíen durante el año escolar.	
Informe por escrito el monto y la oportunidad de pago de las pensiones.	
	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

(...)

Si bien no se le informa por escrito, previamente a la contratación del servicio o al momento de contratar, la desactualización del pago de pensiones, esta información se le brinda una vez iniciado el curso académico.

No se extrae contexto alguno por prestación de servicios entre el centro educativo y el padre o madre del alumno.

(...)

34. Cabe recalcar que, el mandato imperativo impuesto a los proveedores de servicios educativos, los conmina a brindar información bajo las siguientes condiciones: a) Por escrito; b) a todos los padres de familia a quienes brindan sus servicios; c) entregarla en dos oportunidades, al finalizar el año académico y durante el proceso de matrícula del año siguiente; y, d) detallará el monto, número y oportunidad de pago de las pensiones escolares. Ello, a fin de cautelar no solo el derecho de información de los padres sino también sus intereses económicos, pues alguna omisión a cualquiera de las condiciones nombradas limitaría a los consumidores la posibilidad de comparar la oferta del proveedor con la del mercado y adoptar una decisión de consumo eficiente.
35. Al respecto, es preciso mencionar que la inspección se realizó con la finalidad de constatar el normal desarrollo de las actividades de T & M, respecto de la prestación de servicios educativos a los que se dedica, por lo que dicha diligencia muestra las prácticas comerciales usuales que desarrolla dicho proveedor y la información que es trasladada a los padres de familia. Así la realización de la diligencia de inspección es una de las pocas formas legales para determinar las reales condiciones en las que éste brindaba los servicios a los consumidores, tal como ocurrió durante la visita inspectiva.



36. En su defensa, la denunciada alegó que, al momento de la matrícula, requieren al padre de familia el llenado de la ficha de matrícula en la que se consigna o actualiza los datos de los alumnos y en el dorso de la ficha firman un compromiso de servicios educativo.
37. Sin embargo, no logró acreditar la ficha de matrícula que firman los padres de familia, hayan sido entregadas a estos, bajo estricto cumplimiento de las condiciones indicadas en párrafos precedentes, es decir que para desvirtuar la infracción materia de análisis, debió acreditar que proporcionó a los padres de familia la información en las condiciones prescritas en el artículo 75° del Código.
38. En conclusión, queda acreditado que T & M, no habría informado a cada uno de los padres de familia sobre las condiciones económicas para el siguiente año lectivo, por lo que, corresponde declarar fundado el procedimiento administrativo sancionador por infracción al artículo 75° del Código.

III.2. Sobre las medidas correctivas

39. En el otorgamiento de una medida correctiva importa el ejercicio de una facultad discrecional de la autoridad administrativa. Toda actuación de tipo discrecional de la autoridad administrativa debe tener en consideración su necesaria adecuación a los márgenes que el ordenamiento jurídico señala en un estado de derecho.
40. Así, el artículo 114° del Código¹³ establece la facultad del Indecopi para dictar, en calidad de mandatos, las medidas correctivas reparadoras y complementarias que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
41. Las medidas correctivas reparadoras tienen como objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior¹⁴; mientras que las medidas correctivas complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.¹⁵
42. En el presente caso, ha quedado acreditado que T & M infringió lo dispuesto por el Código, por lo que corresponde ordenar medidas correctivas complementarias de oficio, consistentes en las siguientes:
 - (i) Abstenerse de direccionar la compra de uniformes escolares ante un determinado proveedor;

¹³ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas Sin perjuicio a la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean debidamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la Autoridad encargada del procedimiento (...)

¹⁴ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras 115.1. Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...).

¹⁵ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).



- (ii) abstenerse de realizar el cobro de pensiones atrasadas a los alumnos en el salón de clases y toda forma que afecte el normal desarrollo del proceso de formación educativa de los menores; y,
 - (iii) informar a los padres de familia las condiciones económicas para el siguiente periodo escolar al culminar el año escolar en curso, conforme lo establece el artículo 75° del Código.
43. Si la Comisión verifica el incumplimiento de lo ordenado podrá imponer a la administrada una multa coercitiva, la misma que será duplicada sucesiva e ilimitadamente hasta su total cumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código¹⁶.

III.3. Graduación de la sanción

44. Habiéndose verificado la existencia de las infracciones administrativas, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
45. El artículo 112° del Código se establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) el daño resultante de la infracción, entre otros.
46. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. El fin de las sanciones es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. A fin de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Ello con la finalidad de desincentivar las conductas que generen alguna distorsión en la relación de consumo y; en consecuencia, que no resulte más ventajoso el incumplimiento de la Ley.
47. De igual modo, la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, establece que los factores necesarios para la determinación de la multa a imponer por los órganos resolutivos del Indecopi son el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño) dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
48. En el presente caso, se ha determinado que la denunciada, infringió lo dispuesto por el Código, por lo que, corresponde analizar las sanciones a imponer por cada una de las imputaciones declaradas fundadas en la presente resolución.

¹⁶ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena una cobranza coactiva.



Sobre el direccionamiento para la compra del uniforme escolar

49. El primer criterio a tomar en cuenta es el beneficio ilícito que, en el presente caso, quedó acreditado que la denunciada direccionó la compra del uniforme escolar hacia proveedores de determinadas marcas. En consecuencia, éste órgano colegiado considera que el beneficio ilícito es el esperado por el direccionamiento para la compra de uniformes hacia un determinado proveedor.
50. Sin embargo, esta Comisión no posee información que le permita cuantificar el beneficio económico percibido por la administrada; por lo que se procederá a evaluar otros criterios de graduación previstos en el artículo 112° del Código, conjuntamente con los principios de razonabilidad y proporcionalidad.
51. En el caso en análisis, se procederá a evaluar el daño generado como consecuencia de la infracción, por cuanto, se habría lesionado los intereses económicos de los padres de familia, en tanto estos se vieron en la obligación de adquirir los uniformes escolares ante proveedores de marcas determinadas requeridos por la denunciada, forzados a gastar recursos económicos diferentes a los proyectados; asimismo, se restringió su derecho a elegir libremente los productos que se ajusten a sus necesidades o posibilidades económicas.
52. La probabilidad de detección es mediana debido a que, este colegiado considera que las conductas infractoras verificadas en el presente caso tienen una posibilidad de detección media, pues se deben normalmente a la ejecución de acciones preventivas a cargo de la autoridad administrativa, por lo que, queda sujeta a disponibilidad de personal, tiempo y recursos, esto es, la capacidad operativa de la institución. En esa línea, el proveedor que comete este tipo de infracciones puede considerar que su conducta no será fácilmente detectada, toda vez que en su mayoría de casos los padres de familia se abstienen de denunciar este tipo de actos, por temor a que se adopten represalias en contra de sus menores hijos por parte de la institución educativa.
53. Por otro lado, una de los efectos que la conducta generó en el mercado, es la desconfianza de los consumidores de los servicios educativos, por cuanto podrían asumir que las instituciones educativas privadas, incumplen la normativa sectorial en materia de servicios educativos y las normas de protección al consumidor al direccionar la compra de los uniformes escolares.
54. Como otros criterios y siguiendo la misma línea de pensamiento de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), resulta trascendental tomar en cuenta, a efectos de graduar la sanción, los medios probatorios que obran en el expediente por cada caso en particular, con el objetivo ulterior de no aplicar una sanción confiscatoria a los proveedores que brindan sus productos y servicios en el mercado. Ello, en la medida que este Colegiado estima apropiado evaluar y analizar en todo procedimiento administrativo seguido contra el proveedor factores tales como la eventual calidad de microempresario, los ingresos o ventas brutas percibidos por su establecimiento, la cantidad de trabajadores con los que cuenta este, las fotografías del local, entre otros indicios que, en conjunto, permitan determinar cuál es la magnitud y posición del proveedor en el mercado y, de ese modo, dictar una sanción (pecuniaria) desincentivadora acorde a tales características, evitando su salida del mercado¹⁷.
55. Por tanto, se tomará en cuenta, el número de alumnos matriculados en los diferentes niveles educativos de la institución educativa, verificando que en el nivel inicial cuenta con un total de 79 alumnos, en el nivel primario de 335 alumnos y en el nivel secundario de 634 alumnos, haciendo un total de 1048 alumnos en los tres niveles educativos.

¹⁷ Análisis desarrollado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en la Resolución N° 100-2015/SDC-INDECOPI, que recae en el Expediente N° 67-2014/CPC-INDECOPI-LAM.



56. Asimismo, en el presente caso se evidencia en el expediente los ingresos brutos percibidos por la denunciada durante el año 2014, que asciende a S/ 283,620.00 soles.
57. En atención a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, esta Comisión considera imponer como sanción por este extremo fundado del procedimiento una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

Sobre el requerimiento de pago realizado a los alumnos sobre las cuotas atrasadas

58. Como un primer criterio a evaluar, este colegiado evaluará el daño generado como consecuencia de la infracción, por cuanto, se habría afectado el proceso formativo de los estudiantes, al exponer a los alumnos en el salón de clases, informándoles sobre las pensiones de enseñanza atrasadas, cuando dichos cobros deben ser realizados a través de otros mecanismos.
59. La probabilidad de detección es mediana debido a que, este colegiado considera que las conductas infractoras verificadas en el presente caso tienen una posibilidad de detección media, pues se deben normalmente a la ejecución de acciones preventivas a cargo de la autoridad administrativa, por lo que, queda sujeta a disponibilidad de personal, tiempo y recursos, esto es, la capacidad operativa de la institución. En esa línea, el proveedor que comete este tipo de infracciones puede considerar que su conducta no será fácilmente detectada, toda vez que en su mayoría de casos los padres de familia se abstienen de denunciar este tipo de actos, por temor a que se adopten represalias en contra de sus menores hijos por parte de la institución educativa.
60. Por otro lado, una de los efectos que la conducta generó en el mercado, es la desconfianza de los consumidores de los servicios educativos, por cuanto podrían asumir que las instituciones educativas privadas, incumpelen la normativa sectorial en materia de servicios educativos y vulneran el proceso de desarrollo educativo de sus menores hijos.
61. Conforme a lo desarrollado en párrafos precedentes, se tomará en cuenta también, el número de alumnos matriculados en los diferentes niveles educativos de la institución educativa, verificando que en el nivel inicial cuenta con un total de 79 alumnos, en el nivel primario de 335 alumnos y en el nivel secundario de 634 alumnos, haciendo un total de 1048 alumnos en los tres niveles educativos.
62. Asimismo, en el presente caso se evidencia en el expediente los ingresos brutos percibidos por la denunciada durante el año 2014, que asciende a S/ 283,620.00 soles.
63. En atención a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, y considerando que se trata de una infracción que constituye una afectación al derecho a la educación protegida constitucionalmente, esta Comisión considera imponer como sanción por este extremo fundado del procedimiento una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

Sobre el deber de información sobre las condiciones económicas

64. En el presente caso, quedó acreditado que infringió lo dispuesto por el artículo 75° del Código. En consecuencia, éste órgano colegiado considera que el beneficio ilícito es el ahorro obtenido al no haber observado las normas legales y no capacitar a su personal para proporcionar información veraz, oportuna, suficiente y por escrito a los padres de familia.
65. Sin embargo, la Comisión no sólo no cuenta con información que le permita cuantificar dicho beneficio o ahorro, sino que reconoce que resulta complicado establecer un parámetro objetivo que permita efectuar una presunción. Por tal razón, se aplicarán los principios de razonabilidad y proporcionalidad.



66. La probabilidad de detección es mediana debido a que, este colegiado considera que las conductas infractoras verificadas en el presente caso tienen una posibilidad de detección media, pues se deben normalmente a la ejecución de acciones preventivas a cargo de la autoridad administrativa, por lo que, queda sujeta a disponibilidad de personal, tiempo y recursos, esto es, la capacidad operativa de la institución. En esa línea, el proveedor que comete este tipo de infracciones puede considerar que su conducta no será fácilmente detectada, toda vez que en su mayoría de casos los padres de familia se abstienen de denunciar este tipo de actos, por temor a que se adopten represalias en contra de sus menores hijos por parte de la institución educativa.
67. Por otro lado, una de los efectos que la conducta generó en el mercado, es la desconfianza de los consumidores de los servicios educativos, por cuanto podrían asumir que las instituciones educativas privadas, incumplen la normativa sectorial en materia de servicios educativos y las normas de protección al consumidor al no informar de manera adecuada sobre las condiciones económicas del servicio educativo.
68. Asimismo, al igual que en los apartados anteriores, se utilizarán otros criterios de graduación conforme se desarrolló en la presente resolución, tomando en cuenta, el número de alumnos matriculados en los diferentes niveles educativos de la institución educativa, verificando que en el nivel inicial cuenta con un total de 79 alumnos, en el nivel primario de 335 alumnos y en el nivel secundario de 634 alumnos, haciendo un total de 1048 alumnos en los tres niveles educativos.
69. Asimismo, en el presente caso se evidencia en el expediente los ingresos brutos percibidos por la denunciada durante el año 2014, que asciende a S/ 283,620.00 soles.
70. En atención a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, esta Comisión considera imponer como sanción por este extremo fundado del procedimiento una multa de 0,50 (50%) de la Unidad Impositiva Tributaria.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Sancionar a T & M Asociados S.C.R.L. con una multa ascendente a una (1) Unidad Impositiva Tributaria, por infracción del literal c) del numeral 1.1. del artículo 1° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que direccionó la compra de uniformes escolares ante determinados proveedores.

SEGUNDO: Sancionar a T & M Asociados S.C.R.L. con una multa ascendente a una (1) Unidad Impositiva Tributaria, por infracción al artículo 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que requirió a los alumnos, en las aulas, que informen a sus padres de familia que adeudaban el pago de las pensiones, lo que afectaría el proceso formativo de los estudiantes.

TERCERO: Sancionar a T & M Asociados S.C.R.L. con una multa de 0.5 (50%) de la Unidad Impositiva Tributaria, por infracción del artículo 75° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que quedó acreditado que no cumplió con la obligación de brindar en forma veraz, suficiente, apropiada y por escrito el monto, número y oportunidad del pago de las pensiones antes de finalizar cada periodo educativo y durante el proceso de matrícula.

CUARTO: Ordenar a T & M Asociados S.C.R.L., como medidas correctivas complementarias de oficio, que en adelante cumpla con:

- (i) Abstenerse de direccionar la compra de uniformes escolares ante un determinado proveedor;



- (ii) abstenerse de realizar el cobro de pensiones atrasadas a los alumnos en el salón de clases y toda forma que afecte el normal desarrollo del proceso de formación educativa de los menores; y,
- (iii) informar a los padres de familia las condiciones económicas para el siguiente período escolar al culminar el año escolar en curso, conforme lo establece el artículo 75° del Código.

QUINTO: Informar a T & M Asociados S.C.R.L. que las multas impuestas serán rebajadas en un 25% cada una (es decir se pagará el 75% de cada multa) si procede a cancelar los montos con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁸. Asimismo, indicar que las multas impuestas, deberán ser abonadas en la cuenta "Indecopi-Multas" en el Banco de la Nación o en el Banco de Crédito del Perú mostrando únicamente el Código Único de Multa (CUM).

SEXTO: Disponer la inscripción de T & M Asociados S.C.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁹.

SÉTIMO: Informar a T & M Asociados S.C.R.L., que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²⁰. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida²¹.

¹⁸ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.- Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156. La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

¹⁹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

²⁰ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807**

Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

²¹ **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 212°.- Acto firme**

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.



OCTAVO: Requerir a T & M Asociados S.C.R.L., conforme a lo establecido en el numeral 4 del artículo 194° de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General²², el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

Con la intervención de los señores comisionados Edison Paúl Tabra Ochoa, Héctor Andrés Melgar Salazar y Armando Rafael Prieto Hormaza.

EDISON PAÚL TABRA OCHOA
Presidente

²² **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 194°.- Ejecución forzosa**
Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:
(...)
4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.