



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI – AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 019-2023/CPC-INDECOPI-AQP

RESOLUCIÓN FINAL N° 521-2023/INDECOPI-AQP

DENUNCIANTE : ALEJANDRO JOSÉ ROSPLIGIOSI VEGA
DENUNCIADO : INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JOSÉ DE AREQUIPA
I.E.P. SAN JOSÉ AREQUIPA
COMPAÑÍA DE JESÚS COMUNIDAD DE SAN JOSÉ
MARVIN PALLÉN QUISPE OCHOA
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD DEL SERVICIO
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MULTA
ACTIVIDAD : SERVICIOS EDUCATIVOS

SUMILLA: *En el procedimiento iniciado por el señor Alejandro José Rospligiosi Vega en contra de Institución Educativa Privada San José de Arequipa - I.E.P. San José Arequipa, Compañía de Jesús Comunidad de San José y Marvin Pallen Quispe Ochoa, por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor; la Comisión ha resuelto lo siguiente:*

- (i) *Denegar el informe oral solicitado por el señor Alejandro José Rospligiosi Vega.*
- (ii) *Declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor Alejandro José Rospligiosi Vega en contra de la Compañía de Jesús Comunidad de San José por presunta infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley 29571, al no poseer legitimidad para obrar pasiva respecto de los hechos materia de denuncia, debido a que la Institución Educativa Privada San José de Arequipa se ha constituido como persona jurídica, siendo esta la proveedora del servicio educativo en la relación de consumo entablada.*
- (iii) *Declarar la nulidad parcial de las Resolución N° 1 del 24 de enero de 2023 en el extremo que imputó de manera independiente el hecho referido al bloqueo al acceso a la plataforma SieWeb; pues tal conducta se encuentra subsumida en el extremo referido a la no renovación del contrato, ostentando una relación de causa-efecto.*
- (iv) *Declarar improcedente la tacha formulada por el señor Alejandro José Rospligiosi Vega respecto a los informes otorgados por el personal subordinado del director, toda vez que la cuestión probatoria no se sustenta en la falsedad o nulidad de dichos documentos.*
- (v) *Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Alejandro José Rospligiosi Vega en contra de Institución Educativa Privada San José de Arequipa por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley 29571, toda vez que ha quedado acreditado que no adoptó las medidas necesarias ni brindó la atención adecuada, al momento que tuvo conocimiento sobre el maltrato psicológico y físico que habría sufrido el menor hijo del denunciante por parte de sus compañeros.*
- (vi) *Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Alejandro José Rospligiosi Vega en contra de Institución Educativa Privada San José de Arequipa por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley 29571, toda vez que ha quedado acreditado que la Institución, de manera indebida y extemporánea, no renovó el contrato de servicio educativo para el año 2023.*
- (vii) *Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Alejandro José Rospligiosi Vega en contra de Institución Educativa Privada San José de Arequipa por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley 29571, toda vez que ha quedado acreditado que la Institución no remitió los informes en los que se narraría el trato irrespetuoso del denunciante, así como tampoco informó las medidas correctivas concretas dispuestas.*

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- (viii) **Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Alejandro José Rospigliosi Vega en contra de Institución Educativa Privada San José de Arequipa por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley 29571, toda vez que no ha quedado acreditado que la Institución brindase respuesta al correo electrónico del 23 de diciembre de 2022 ni brindase información respecto a las exposiciones realizadas en la actividad de Comunicación sobre el tema de convivencia escolar.**
- (ix) **Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Alejandro José Rospigliosi Vega en contra de señor Marvin Pallen Quispe Ochoa por infracción al artículo 111° del Código, toda vez que decidió no renovar el contrato de servicio educativo 2023 actuando con culpa inexcusable.**
- (x) **Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Alejandro José Rospigliosi Vega en contra de señor Marvin Pallen Quispe Ochoa por presunta infracción al artículo 111° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que actuó con dolo o culpa inexcusable en la negativa a entregar los documentos solicitados el 03 de enero de 2023.**
- (xi) **Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Alejandro José Rospigliosi Vega en contra de señor Marvin Pallen Quispe Ochoa por presunta infracción al artículo 111° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que actuó con dolo o culpa inexcusable en la negativa referida al informe del concurso de exposición solicitado mediante correo electrónico del 23 de diciembre de 2022.**
- (xii) **Desestimar la solicitud de inicio de procedimiento administrativo sancionador por información falsa en contra del señor Marvin Pallen Quispe Ochoa y sus abogados.**
- (xiii) **Ordenar como medida correctiva lo siguiente: a) Institución Educativa Privada San José de Arequipa cumpla con garantizar la continuidad del servicio educativo para su menor hijo J.A.R.R. y su vacante durante todo el año 2023 y aquellos en los cuales no se incurran en causales de no ratificación de matrícula, en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución; b) Institución Educativa Privada San José de Arequipa cumpla con implementar medidas eficientes y eficaces, destinadas a hacer cesar los actos de acoso perpetrados en agravio del menor de iniciales J.A.R.R., así como con comunicar dichas medidas de manera concreta al denunciante, ello en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución; c) Institución Educativa Privada San José de Arequipa cumpla con brindar una capacitación a su promotoría, personal de dirección, docente y administrativo respecto a la ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas y la normatividad emitida sobre la materia en temas de educación y derechos humanos, así como respecto a la normativa de protección al consumidor en materia de derecho información y servicios educativos, en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.**
- (xiv) **Ordenar a Institución Educativa Privada San José de Arequipa cumpla con el pago de costas y costos incurridos por el señor Alejandro José Rospigliosi Vega.**

SANCION:

20 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a las medidas de seguridad ante el acoso del menor;

20 UIT de manera solidaria con el señor Marvin Pallen Quispe Ochoa por la infracción al artículo 73° del Código referida a la negativa indebida a la renovación;

4.34 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la no remisión de los informes;

4.34 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la no remisión del informe solicitado en correo electrónico.

Arequipa, 21 de julio de 2023

I. ANTECEDENTES

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

1. El 11 de enero de 2023, el señor Alejandro José Rospligiosi Vega (en adelante el denunciante), denunció a la Institución Educativa Privada San José de Arequipa¹ (en adelante, el denunciado), a la Compañía de Jesús Comunidad de San José² (en adelante, la compañía) y a Marvin Pallen Quispe Ochoa³ (en adelante, el Sr. Quispe) por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código).
2. La parte denunciante señala que su menor hijo de iniciales J.A.R.R. de 12 años de edad, se caracteriza por ser responsable, educado, estudioso y deportista, lo cual se acredita con los certificados emitidos por el propio denunciado.
3. Señala el denunciante que, en el mes de marzo de 2022, su menor hijo inició por primera vez sus clases presenciales con el denunciado y en el mes de abril de 2022 el menor sufrió constantemente agresiones verbales por parte del alumno de iniciales J.O.M.M diciéndole frases como “no tienes madre porque te abandonó y nadie te quiere”, tales hechos fueron posteriormente reconocidos por el propio alumno, sus padres y el denunciado.
4. Manifiesta el denunciante que durante todo el año 2022 el alumno de iniciales J.O.M.M ha seguido con las mismas agresiones, tanto verbal e incluso física de manera permanente y sistemática, señalando que el día 19 de diciembre de 2022 le propinó un golpe en la cara al menor hijo del denunciante y además de ello lo humilló al reiterarle al menor frases como “no tienes madre porque te abandonó, nadie te quiere, yo me la agarro a tu mamá”, hechos que fueron reconocidos también por el propio alumno, sus padres y el denunciado.
5. En el mes de agosto de 2022, en el desarrollo del taller de inglés que comprende el plan curricular, el menor hijo del denunciante sufrió una agresión física y verbal por parte de su compañero de taller el menor de iniciales L.P, el cual le propinó un golpe que ocasionó que el labio del menor hijo del denunciante se reventara interna y externamente; a su vez, también lo humilló al decirle “no tienes madres porque te abandonó”, tales hechos fueron también reconocidos por el menor L.P indicando que agredió a su compañero porque simplemente lo había mirado.
6. Por otro lado, el día 31 de agosto de 2022, el menor hijo del denunciante dejó su polera nueva, talla *small* dentro de su carpeta, siendo hurtada por terceros y al final de la jornada educativa dejaron en cambio una polera más pequeña y vieja que no le pertenecía. Asimismo, manifiesta el denunciante que sacaron el número telefónico de su menor hijo del curriculum vitae llenado en clase, violando la reserva de sus datos personales y le realizaron una llamada telefónica a las 17:42 horas para proferir burlas vinculadas a su madre del menor, dicha llamada se realizó del número que pertenece al alumno de iniciales P.L, quien reconoció ser el autor de la llamada con otros compañeros.
7. El denunciante señala que todos estos hechos ocurridos fueron denunciados ante el denunciado, la promotora y el director, el Sr. Quispe, y ante la ausencia de medidas destinadas a cesar actos de acoso y violencia perpetrados en agravio del menor J.A.R.R y la falta de información de manera detallada y documentada sobre las medidas correctivas dispuestas, es que manifiesta el denunciante que ejerció su derecho a reclamar, expresar su libertad de pensamiento y opinión al recibir un servicio educativo deficiente y no idóneo.
8. Sin embargo, el denunciante manifiesta que, en lugar que las partes denunciadas reciban las observaciones y reclamos como una oportunidad de mejora en el servicio educativo, de manera prepotente y abusiva con el más vulnerable que es el niño, en represalia y venganza tomaron la decisión

¹ RUC N° 20168389001

² RUC N° 20170404051

³ DNI N° 28299870

M-CPC-06-01

con falta de razonabilidad y proporcionalidad de no renovar el contrato de servicios educativos, violando el interés superior del niño.

9. Asimismo, el denunciante precisa que las partes denunciadas ordenaron a sus subordinados justificar tal acción con informes parcializados, falsos y ocultos que nunca le fueron mostrados, pese a que fue solicitado expresamente mediante carta de fecha 03/01/2023.
10. Según lo señalado por el denunciante, las partes denunciadas utilizaron un pretexto que va en contra el Código de protección y defensa al consumidor, la Constitución y la Convención Americana de Derechos Humanos, lo cual acredita de la siguiente forma:



11. Así también, la parte denunciante precisa que los denunciados comunicaron con male fe y dolo la no renovación del servicio educativo de manera tardía y extemporánea el último día hábil del año, es decir, el día 29 de diciembre de 2022, siendo que ya pasaron todos los procesos de admisión ordinarios de otros colegios, los cuales se hacen varios meses antes de culminar el año escolar, por ende, su menor hijo tendría el riesgo de no poder continuar sus estudios educativos en ningún otro colegio.

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa - Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

12. Señala también la parte denunciante que los denunciados bloquearon el acceso a la plataforma informática "SieWeb" arbitrariamente, impidiendo tanto al padre de familia como al alumno que tengan acceso a la información educativa relevante, como el desarrollo de los syllabus en powerpoints, separatas, lecturas, clases grabadas, y demás información relevante, por el que se pagó todo el año el servicio educativo. Dicha acción fue reconocida en la carta de fecha 09 de enero de 2023.

13. Precisa el denunciante no tener deuda alguna con los denunciados para que hayan cometido tal abuso.

14. El denunciante solicitó que:

- i. Se de la continuidad del servicio educativo para su menor hijo J.A.R.R. y la reserva de su vacante durante todo el año 2023 y 2024
- ii. La implementación de medidas eficientes y eficaces, destinadas a hacer cesar los actos de violencia perpetrados en agravio del menor, así como la comunicación completa y detallada de tales hechos al padre de familia, sin generalidades, si afirmaciones ambiguas.
- iii. La capacitación obligatoria al director de la Institución Educativa, al promotor y a todo su personal administrativo y docentes, sobre la ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas y su reglamento.
- iv. La capacitación obligatoria al director de la Institución Educativa, al promotor y a todo su personal administrativo y docentes, sobre el respeto a los derechos humanos establecidos en la Constitución Política, Código de protección y defensa al consumidor, Ley N° 29571 y la Convención Americana de Derechos Humanos.

15. Mediante Resolución N° 1 de fecha 24 de enero del 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión - Comisión) admitió a trámite la denuncia por las presuntas infracciones detalladas a continuación:

"(...) que, Institución Educativa Privada San José de Arequipa, no habría adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada, al momento que tuvo conocimiento sobre el maltrato psicológico y físico que habría sufrido el menor hijo del denunciante por parte de sus compañeros, lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante, por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 73° del Código (...)"

"(...) que, Institución Educativa Privada San José de Arequipa, habría decidido de forma abusiva la no renovación del contrato de servicio educativo justificando ello con informes parcializados, falsos y ocultos, realizando ello además en fecha 29 de diciembre de 2022 de manera tardía y extemporánea, lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante, por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 73° del Código (...)"

"(...) que, Institución Educativa Privada San José de Arequipa, no habría dado remitido los documentos requeridos por el denunciante mediante carta de fecha 03 de enero de 2023, los cuales consistían en los informes elaborados que sustentan la afectación al sentido de pertenencia del colegio, el contrato de prestación de servicios educativos y todas las cartas remitidas y reclamos realizados en el libro de reclamaciones, así como las respuestas a las mismas y las medidas correctivas dispuestas, lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 73° del Código (...)"

"(...) que, Institución Educativa Privada San José de Arequipa, habría bloqueado el acceso a la plataforma informática "SieWeb" arbitrariamente, impidiendo tanto al denunciante como a su

menor hijo que tengan acceso a la información educativa relevante, como el desarrollo de los syllabus en powerpoints, separatas, lecturas, clases grabadas, y demás información, a pesar de haber pagado todo el año el servicio educativo, lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 73° del Código (...)

“(...) que, Institución Educativa Privada San José de Arequipa, no habría respondido, ni enviado el informe detallado sobre el concurso de exposición del menor hijo del denunciante, lo cual fue solicitado mediante correo electrónico de fecha 23/12/2022, lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante, por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 73° del Código (...)

“(...) que, la Compañía de Jesús Comunidad de San José, no habría adoptado las medidas necesarias, ni brindado la atención adecuada, al momento que tuvo conocimiento sobre el maltrato psicológico y físico que habría sufrido el menor hijo del denunciante por parte de sus compañeros, lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante, por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 73° del Código (...)

“(...) que, la Compañía de Jesús Comunidad de San José, habría decidido de forma abusiva la no renovación del contrato de servicio educativo, justificando ello con informes parcializados, falsos y ocultos, realizando ello además en fecha 29 de diciembre de 2022 de manera tardía y extemporánea, lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante, por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 73° del Código (...)

“(...) que, la Compañía de Jesús Comunidad de San José, no habría remitido los documentos requeridos por el denunciante mediante carta de fecha 03 de enero de 2023, los cuales consistían en los informes elaborados que sustentan la afectación al sentido de pertenencia del colegio, el contrato de prestación de servicios educativos y todas las cartas remitidas y reclamos realizados en el libro de reclamaciones, así como las respuestas a las mismas y las medidas correctivas dispuestas, lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante, por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 73° del Código (...)

“(...) que, la Compañía de Jesús Comunidad de San José, habría bloqueado el acceso a la plataforma informática “SieWeb” arbitrariamente, impidiendo tanto al denunciante como a su menor hijo que tengan acceso a la información educativa relevante, como el desarrollo de los syllabus en powerpoints, separatas, lecturas, clases grabadas, y demás información relevante, a pesar de haber pagado todo el año el servicio educativo, lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 73° del Código (...)

“(...) que, la Compañía de Jesús Comunidad de San José, no habría respondido, ni enviado el informe detallado sobre el concurso de exposición del menor hijo del denunciante, lo cual fue solicitado mediante correo electrónico de fecha 23/12/2022, lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante, por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 73° del Código (...)

“(...) que, el señor Marvin Pallen Quispe Ochoa, en su calidad de director de la Institución Educativa Privada San José de Arequipa, habría incurrido en responsabilidad por dolo o culpa inexcusable al haber recibido los reclamos hechos por el denunciante y al haber firmado la carta de no renovación del contrato de prestación de servicios educativos de fecha 29 de diciembre de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

2022, así como mostrar la negativa de la información solicitada; lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 111 del Código (...)"

16. El 30 de enero de 2023 el denunciante presentó escrito señalando lo siguiente:
- Adjunta constancia de no adeudo, certificado de comportamiento y boletas de pago.
 - Precisó que no contaba con contrato de servicios educativos ni reglamento interno debido a que no fue entregada por la institución educativa.
 - Solicitó corrección de error material de su apellido.
 - Solicitó se sirva precisar en los puntos segundo y sétimo de la Resolución N° 1, indicando que la palabra falsos es un error material contenido en la denuncia y en la Resolución N° 1.
17. El 03 de febrero de 2023 la Compañía presentó escrito solicitando ampliación de plazo de presentación de descargos.
18. El 03 de febrero de 2023 la Institución presentó escrito solicitando ampliación de plazo de presentación de descargos.
19. El 03 de febrero de 2023 el señor Quispe presentó escrito solicitando ampliación de plazo de presentación de descargos.
20. El 09 de febrero de 2023, mediante Resolución N° 02, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió: i) conceder plazo adicional por cinco días hábiles a cada denunciado; ii) requerir al denunciado Institución Educativa Privada de San José cumpla con acreditar y/o adjuntar (documentalmente) lo siguiente: (a) el contrato de servicios educativos suscrito con el denunciante (b) el Reglamento Interno de la Institución Educativa Privada San José de Arequipa (c) precisar el nombre y/o razón social de la promotora de la Institución Educativa, adjuntando la documentación que acredite la calidad de su promotor (Resolución Directoral o similares); iii) requerir al denunciado Compañía de Jesús Comunidad de San José cumpla con acreditar y/o adjuntar (documentalmente) lo siguiente: (a) el contrato de servicios educativos suscrito con el denunciante (b) el Reglamento Interno de la Institución Educativa Privada San José de Arequipa (c) Su calidad de promotor de la I.E.P. San José mediante la documentación correspondiente (Resolución Directoral o similares); iv) corrigió los errores materiales solicitados por el denunciante.
21. El 12 de diciembre de 2022 mediante Resolución N° 03, la Secretaría Técnica de la Comisión declaró en rebeldía al denunciado.
22. El 20 de febrero de 2023 el señor Quispe presentó escrito de descargos señalando lo siguiente:
- "Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia.
 - Al encontrarme en calidad de director de la Institución Educativa Privada San José de Arequipa, únicamente cumplo con mis funciones como tal, es decir, me encuentro a cargo de la conducción y administración del Colegio siendo que recibo del propietario, las facultades necesarias para ello, tal y como lo dispone el artículo 21° del Reglamento Interno de la Institución Educativa.
 - La situación del alumno de iniciales J.R.R. no depende de mi decisión personal, sino que muy por el contrario existe un debido proceso ceñido con el Reglamento Interno y Contrato de Servicios Educativos (Clausula novena: Vigencia de Contrato, ratificación y causales de resolución) por el cual se evalúa la continuidad o renovación del contrato de servicios educativos en la Institución educativa y que, luego de haber realizado el debido análisis y evaluación del caso en particular el Consejo Directivo, acordó por unanimidad la no renovación del contrato de prestación de servicio educativos.

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- iv. El hecho de haber firmado la carta de no renovación de contrato de prestación de servicios educativos, únicamente deviene de mis funciones en calidad de director y, por tanto, representante de la Institución Educativa.
- v. En cuanto la negativa de la información solicitada por el denunciante, debo informar a la Comisión que a través de carta de fecha 09 de enero de 2023 mediante la cual se da respuesta a la Carta N° 01-2023, le informamos al denunciante que la información solicitada, se encuentra en su propiedad ya que el contrato de servicios educativos 2022 y demás documentos fueron entregados en su oportunidad por el tutor. Asimismo, cabe precisar que de acuerdo con la Ley N.º 27444 las personas jurídicas de derecho privado solo están obligadas a entregar información sobre las características del servicio que brindan, tarifas y funciones administrativas que ejercen.
- vi. En ese sentido, como director y apoderado según facultades inscritas en la Partida Registral de la Institución, todos los actos que suscribí fueron debidos a las facultades que poseo como director, en atención al cumplimiento estricto de mis obligaciones, siguiendo un Reglamento Interno que pauta mi actuar como director, sin mediar algún interés particular o subjetivo y mucho menos sin abusar del límite de las facultades atribuidas por la Institución.
- vii. Por tanto, no habría incurrido en responsabilidad alguna en el ejercicio diligente y oportuno de mis funciones como director y apoderado.
- viii. Sobre mi persona no recae las decisiones tomadas, sino que, debo sujetarme a las disposiciones internas de la Institución que represento.
- ix. Asimismo, se deberá evaluar los descargos formulados por la Institución y Comunidad en donde queda acreditado, por los fundamentos expuestos, que ninguno de los denunciados infringió las normas que tutela el Código de Protección al Consumidor.”

23. El 20 de febrero de 2023 la Institución presentó escrito de descargos señalando lo siguiente:

- i. “Respecto a no haber adoptado las medidas necesarias sobre el maltrato sufrido por el menor, la Institución ha actuado diligentemente sobre el caso apenas se tomó conocimiento de los hechos suscitados, el día 19 de diciembre del 2022 al término de la clausura del año escolar; se produce un incidente entre dos (02) alumnos de primer grado de secundaria de iniciales J.O.M.M. y el menor hijo del denunciante al dirigirse a sus movilidades escolares donde se advierte una agresión mutua.
- ii. El Comité de Tutoría y Orientación Educativa de la I.E., dispuso el registro del incidente en el libro de ocurrencias de la I.E. y en aplicación del Reglamento Interno del Colegio y para atender y dar solución a lo ocurrido realizó el siguiente procedimiento: a) Recojo de testimonios de otros estudiantes, compañeros de clase de J.A.R.R. y J.O.M.M., bajo gestión de la Tutora el día 20 de diciembre de 2022; b) Entrevista de la Tutora y Psicólogo con la familia del estudiante J. O. M. M. para informar del incidente y recoger el testimonio del alumno, previa autorización de los padres realizada el día 21 de diciembre de 2022; c) Entrevista de la Tutora y Psicólogo con la familia del estudiante J. A. R. R. para informar sobre procedimientos a seguir y recoger el testimonio del alumno, previa autorización del padre de familia realizada el día 21 de diciembre de 2022; d) Entrevista del Coordinador de Ciclo III con el padre de familia del estudiante J. A. R. R., para recoger inquietudes, comunicar las acciones de la Institución Educativa (en adelante I.E.) frente al incidente e informar sobre las acciones, instancias y/o procedimientos en estos casos, realizada el día 21 de diciembre de 2022; e) Activación de la jornada de El Comité para esclarecimiento del incidente y valoración de responsabilidades, reunión realizada el día 22 de diciembre de 2022.
- iii. Con fecha 17 de agosto de 2022, en una entrevista que se tuvo con la tutora del menor L. P. T, el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega hizo saber a la I. E., sobre un incidente que se produjo con fecha del 16. de agosto de 2022 entre su hijo J. R. R. del grupo S1-2 y el estudiante de iniciales L. P. T. del grupo S1-3. En esa oportunidad el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega, solicitó “medidas correctivas”. Ante dicha situación, se le informó que se procedería como anteriormente se ha realizado con casos anteriores.

iv.

En ese sentido, la I.E. actuó conforme contempla el Reglamento Interno de la I. E. (Art. 194) frente a dicha “denuncia”. Entre las acciones que se realizaron tenemos las siguientes: a) Entrevista con el padre de familia de J. R. R. donde se registró el incidente denunciado 17 de agosto de 2022; b) Reporte de la situación a la tutora del estudiante L. P. T. y entrevista por separado con ambos estudiantes, Informe No. 007 de tutora; c) Entrevista con familia del estudiante L. P. T. donde se comunicó incidente y se establecieron compromisos y cuyos padres reconocieron la falta de su hijo, pero a su vez refirieron que: “J. R. R. ha venido molestando insistentemente a L. P. T. y que los acontecimientos han sido una reacción a estas molestias” de fecha 22 de agosto de 2022; d) Se registró incidente en el Libro de Ocurrencias de la I.E. de fecha 18 de agosto de 2022; e) Se activo una reunión “Jornada de Comité de Bienestar Escolar” de fecha 06 de septiembre de 2022, donde se determinó el esclarecimiento del caso, encontrando responsabilidad compartida en ambos estudiantes frente a la agresión verbal y determinando medidas formativas según Reglamento Interno (Art. 184), las mismas que fueron comunicadas oportunamente al Sr. Alejandro Rospigliosi Vega mediante la carta CSJ-155/2022 de fecha 13 de septiembre de 2022, y donde se le indico expresamente que “se resuelve imponer una medida correctiva y/o sancionadora contra el estudiante que corresponde (L. P. T.)” por agresión física. La misma que consistió en la amonestación escrita de fecha 09 de septiembre de 2022, posterior a la amonestación verbal que realizó previamente la tutora de L. P. T. y los compromisos pactados con tanto con el estudiante y su familia, según Informe de Tutora No. 002 de fecha 26 de agosto de 2022; f) Se procedió a responder la carta N° 01-2022 de fecha 01 de septiembre de 2022 con la comunicación de dirección CSJ-155/2022 de fecha 13 de septiembre de 2022, realizando las especificaciones del caso según solicitud de información, asimismo, el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega tuvo una cita presencial con la tutora, psicólogo y coordinador de ciclo, donde se esclareció el incidente y se ratificó el acompañamiento psicopedagógico de fecha 13 de septiembre de 2022; g) El Sr. Alejandro Rospigliosi Vega, también recibió información sobre el incidente y las responsabilidades de su menor hijo J. R. R. en entrevista con la profesora del taller de Cambridge donde se suscitó el conflicto con L. P. T. de fecha 19 de agosto de 2022, y donde sugirió la “sanción máxima según reglamento” y “expulsión”, no teniendo en cuenta la valoración de todos los aspectos en torno al incidente.

v.

No obstante, es importante ratificar que las medidas formativas según el Reglamento Interno de la I.E. se realizan para lograr la reflexión personal y comunitaria sobre las faltas que cometiera un estudiante (Art. 182); por otra parte, no son decisiones unilaterales, que corresponden a dirección, sino considerando la falta por un comité, tal cual hemos procedido con la “Jornada de Comité de Gestión del Bienestar Escolar” (Art. 188), precisamente para asegurar la idoneidad del debido proceso, pues es integrado por las diferentes instancias. Asimismo, se ratificó el acompañamiento psicopedagógico para ambos estudiantes que fueron derivados a inicios de año: J. R. R. (02 de mayo de 2022) y L. P. T. (30 de marzo de 2022), y con los cuales se ha trabajado durante el año académico 2022 con diálogos restaurativos. Con fecha 29 de agosto de 2022 el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega, tuvo una entrevista virtual con el psicólogo que acompaña a su hijo J. R. R. y recibió una explicación detallada del trabajo que se estaba desarrollando con su menor hijo y manifestó su agradecimiento por las acciones tomadas, sorprendiéndonos ahora que refiera en su Carta N°01-2023 de fecha 03 de enero de 2023 que “hay un absoluto fracaso del respeto del principio de autoridad y disciplina en el colegio San José.

vi.

Se le brindó al Sr. Alejandro Rospigliosi Vega respuesta el 13 de septiembre de 2022 a la carta N° 01-2022 de fecha 01 de septiembre de 2022, informando sobre la pérdida y/o extravío de la polera, donde se le indicó que en la instancia que corresponde a la tutora de S1-2 procuramos diversas acciones de búsqueda de la misma siendo: a) Hicimos de conocimiento del Sr. Alejandro Rospigliosi Vega, que la polera no estaba rotulada con el nombre del estudiante J. R. R., por lo tanto, imposibilita identificarla en “cosas perdidas”, donde tenemos almacenados los objetos extraviados de los estudiantes del colegio en secretaria de ciclo III; b) La tutora estableció un diálogo con los estudiantes de S1-2 durante el Modo y Orden para

- efectuar la búsqueda; c) A través de la plataforma de Sieweb, se realizó una comunicación preventiva a todas las familias y estudiantes de S1-2 para el cuidado de las pertenencias con fecha 01 de septiembre de 2022; d) Se estableció un diálogo con diferentes instancias para emprender su búsqueda. A pesar de que al Sr. Alejandro Rospigliosi Vega se le mostraron diferentes poleras encontradas a nivel de ciclo, no pudo reconocer la polera, en cuanto a lo señalado “dejaron en cambio una polera más pequeña y vieja que no le pertenece”, es preciso señalar como la I.E. podría haber establecido su pertenencia si los objetos no son debidamente rotulados o si existía duda al momento de su identificación.
- vii. Respecto a la agresión verbal de abril de 2022, se sostuvieron reuniones con la tutora y psicopedagógico, durante el II y III Bimestre, incluso hasta el IV Bimestre, no teniendo registro de haber reportado otra situación con el estudiante de iniciales J. M. M., salvo la situación que se presentó el día 19 de diciembre de 2022, último día de clases en la I. E., y que refirió en la Carta N° 02-2022 de fecha 19 de diciembre de 2022, enviada la I. E. vía correo electrónico el día 20 de diciembre de 2022. En ese sentido, no se tiene registro de una “agresión verbal e incluso física de manera permanente y así lo reporte al Colegio en las diferentes reuniones”, tal cual indica, lo cual ha sido discutido en la reunión de Jornada de Comité de Gestión de Bienestar Escolar de fecha 22 de diciembre de 2022 sobre hecho del 19 de diciembre de 2022.
- viii. En entrevista con la tutora del 21 de noviembre de 2022, el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega recibió un informe sobre el avance de las relaciones amistosas de su menor hijo con el estudiante J. M. M., en la misma que no refirió ninguna otra situación. Finalmente, en entrevista con tutora y psicólogo del día 21 de diciembre de 2022, entre los temas tratados se hace mención del hecho ocurrido en abril, donde el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega indicó que las acciones que se tomaron fueron las adecuadas, pues el estudiante J. M. M. se disculpó y reparó el hecho.
- ix. Respecto a los hechos en mención del día 25 de abril de 2022 a través de una cita presencial con la tutora de su menor hijo. En dicha reunión el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega, solicitó en entrevista con psicólogo del 18 de mayo de 2022 se actúe de acuerdo con el protocolo. En ese sentido, realizamos la siguiente intervención: a) Entrevista con el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega por parte de la tutora, en la primera reporta la situación (25 de abril de 2022) y en la segunda se le informaron sobre las acciones tomadas por la I. E. donde el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega, estuvo de acuerdo con registrar el incidente en el Libro de Ocurrencias de la I. E. de fecha 16 de mayo de 2022; b) Entrevista con la familia del estudiante J. M. M. de fecha 04 de mayo de 2022 para informar del incidente y establecer compromisos de acompañamiento donde incluso se generó un documento drive cruzado entre tutora y familia para revisar los avances del estudiante; c) Se procedió a ratificar la derivación al Departamento de Psicopedagógico del estudiante J. M. M. con fecha 19 de abril de 2022; d) Se procedió a la derivación de su menor hijo J. R. R. al Departamento de Psicopedagógico fecha 02 de mayo de 2022; e) Se registró incidente en el Libro de Ocurrencias de la I. E. de fecha 03 de mayo de 2022; f) Un acompañamiento permanente de psicopedagógico al menor J. R. R. (según informe del 05 de septiembre de 2022, resultado de ello, durante los siguientes bimestres no se tuvo ningún problema relacionado a ambos estudiantes hasta la situación suscitada el día 19 de diciembre de 2022, último día de asistencia a clases, a la altura del estacionamiento en la hora de la salida de la I. E.; g) Entrevista presencial con el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega junto con psicólogo, el día 02 de diciembre de 2022, en dicha entrevista el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega, expresó su satisfacción por el trabajo realizado por el psicopedagógico hasta la fecha. Se cursó la Carta CSJ-006/2022 a los padres de familia del alumno J.M.M. de fecha 05 de enero de 2023 mediante la cual se comunica que procederán con observar la matrícula 2023 de su hija J.M.M., esto en atención a los hechos ocurridos en el escolar 2022.
- x. El Colegio ha cumplido con cada uno de los criterios mencionados anteriormente, así como acoplar las medidas necesarias brindado la atención adecuada, al momento que tuvo

- conocimiento sobre el supuesto maltrato psicológico y físico que habría sufrido el menor hijo del denunciante.
- xi. Respecto a que la Institución habría decidido de forma abusiva la no renovación del contrato de servicio educativo justificando ello con informes parcializados, falsos y ocultos, realizando ello además en fecha 29 de diciembre de 2022 de manera tardía y extemporánea, el objetivo de la Carta fue comunicar, de manera objetiva las razones por las cuales la Institución decidió resolver el Contrato de Prestación de Servicios.
- xii. La Carta dirigida al denunciante relata en primer lugar los hechos ocurridos el día 19 de diciembre, luego se procede a informar las medidas tomadas por la Institución, seguidamente, se informa que el caso no se trataría de una situación de bullying y se procede a detallar las razones. Luego se procede a resumir las medidas concretas que ha tomado el Comité. A continuación, la Institución explica al señor Rospigliosi qué significa atentar contra el sentido de pertenencia haciendo referencia a las obligaciones pactadas en el Contrato de Prestación de Servicios y que, consecuentemente se estipula la sujeción al Reglamento Interno de la Institución. Finalmente se comunica la no renovación del Contrato de Prestación de Servicios incluso, precisando el fundamento de dicha decisión.
- xiii. La decisión de no renovar el Contrato de Prestación fue comunicada antes de que culmine el año 2022, por tanto, no puede afirmarse que se habría enviado de manera tardía la decisión puesto que inclusive a la fecha, existe oferta en de vacantes escolares en colegios particulares / privados.
- xiv. Es preciso recalcar que lo pactado en el Contrato, los padres de familia se obligan a cumplir con lo dispuesto por el Reglamento y normas de conducta en la cláusula quinta, incisos d, e y h, obligaciones que el señor Rospigliosi no cumplió.
- xv. La decisión de no renovar el Contrato es figura distinta a la resolución durante la vigencia del mismo, puesto que el plazo de duración comprende para el año escolar 2022, por tanto, es facultad del Colegio decidir renovar o no la relación contractual para el año 2023, no provocando ningún perjuicio para el denunciante y su menor hijo.
- xvi. El señor Rospigliosi habría incumplido los deberes de los Padres de Familia, disposición contenida en el Reglamento Interno 2022.
- xvii. Al haberse presentado las conductas de incumplimiento, el análisis y la decisión se llevó a cabo en el Acta 04-2022/CICLO III de fecha 22 de diciembre de 2022, en donde por decisión colegiada, se vio por conveniente la no renovación del Contrato.
- xviii. La Institución no actúa de manera abusiva, como maliciosamente pretende hacer creer el denunciante, sino que, por el contrario, la decisión radica en el incumplimiento de las normas de convivencia de dispositivos sobre los cuales el mismo señor Rospigliosi pactó su estricto cumplimiento; lo antes mencionado se comunicó oportunamente a través de la Carta de fecha 29 de diciembre de 2022 a través de los argumentos necesarios que sustentan la decisión de no renovar.
- xix. Respecto que la Institución Educativa Privada San José de Arequipa no habría remitido los documentos requeridos por el denunciante mediante carta de fecha 03 de enero de 2023, con fecha 09 de enero de 2023, la Institución respondió a su requerimiento mediante conducto notarial (adjunta al escrito de denuncia del señor Rospigliosi) en donde se le comunica lo siguiente: se negó que la decisión de no renovar el Contrato de Prestación de Servicios sea arbitraria y personal puesto que el señor Rospigliosi con su actuar habría violado lo dispuesto por el Reglamento Interno 2022.
- xx. Seguidamente, se comunicó al señor Rospigliosi que se habrían llevado a cabo las intervenciones necesarias no solo con los alumnos sino también con los padres de familia, intervenciones que incluyeron medidas correctivas y de seguimiento.
- xxi. Estas intervenciones incluyeron al señor Rospigliosi y su menor hijo, por tanto, conoce cada una de las medidas tomadas, así como el acompañamiento psicológico a su menor hijo todo el año escolar 2022.

- xxii. En cuanto al Contrato de Prestación de Servicios, el señor Rospigliosi solicita que la Institución se lo otorgue, sin embargo, debemos informar a su despacho que el documento ya lo tendría, al igual que las copias de los reclamos realizados.
- xxiii. En cuanto a las respuestas, hacemos de su conocimiento que el señor Rospigliosi efectuó dos reclamaciones, el primero de ellos signado con número HOJA N° 0006-2011-01 cuya respuesta fue a través de la Carta N° CSJ 075/2022 de fecha 20 de junio de 2022 y que fue recibida en el domicilio consignado por el señor Rospigliosi tal como se puede constatar a través del cargo de recepción de la mencionada carta. En cuanto al segundo reclamo signado con número HOJA N° 0007-2022-01, de fecha 28 de setiembre de 2022, tuvo respuesta a través de la Carta Notarial N° CSJ 180/2022 de fecha 14 de octubre de 2022 recibida en el domicilio consignado por el señor Rospigliosi.
- xxiv. En ese orden de ideas, queda acreditado que el señor Rospigliosi tendría el Contrato de Prestación de Servicios y el Reglamento Interno 2022, asimismo, tendría en su poder la copia de las Hojas de Reclamo N° 0006-2011 y 0007-2011 así como las respuestas por parte del Colegio conforme dejan constancia los cargos de recepción de las mismas; siendo falsa la afirmación de que la Institución se habría rehusado a no enviarle información relevante sobre el caso de su menor hijo y las respuestas a sus reclamos.
- xxv. Respecto que la Institución Educativa Privada San José de Arequipa, habría bloqueado el acceso a la plataforma informática "SieWeb", debemos plantear la nulidad parcial de la Resolución N° 01 del 24 de enero de 2023, ya que la Secretaría Técnica pretende efectuar un análisis independiente sobre las conductas consistentes en que: (i) habría decidido de forma abusiva la no renovación del contrato de servicio educativo y (ii) habría bloqueado el acceso a la plataforma informática "SieWeb", cuando los hechos denunciados se encuentran vinculados entre sí.
- xxvi. La conducta mencionada en el párrafo previo como punto (i) debió ser considerada como infracción principal, mientras que la señalada en el punto (ii) como accesoría, pues se trata de una consecuencia originada de la decisión de la Institución de no renovar el contrato de prestación del servicio educativo, debido a que dicho acceso solo puede darse al inicio y vigencia del contrato.
- xxvii. Cabe precisar que el sistema SieWeb es una plataforma donde se pueden encontrar módulos integrados acorde a las necesidades de las instituciones educativas y cumpliendo con la normatividad vigente (MINEDU, SIAGIE, MINJUS). Permite realizar diversas funciones administrativas y de control, de manera rápida, práctica y segura garantizando el incremento en la productividad del Estudiante-Docente-Padre de Familia, Colegio.
- xxviii. Debe entenderse que la plataforma es usada para realizar el seguimiento correspondiente al año escolar 2022, por tanto, no estaría disponible al término de este. No obstante, a través de la Carta enviada por la Institución el día 09 de enero de 2023, se le informa al señor Rospigliosi que no puede ingresar ni visualizar la información de su mejor hijo a través de la plataforma SieWeb debido a que el año escolar ya culminó, sin embargo, se le sugiere pueda solicitar al Colegio el acceso a la plataforma.
- xxix. Respecto que la Institución Educativa Privada San José de Arequipa no habría respondido, ni enviado el informe detallado sobre el concurso de exposición del menor hijo del denunciante, el supuesto concurso al que se refiere el señor Rospigliosi, no es más que una actividad académica de integración cuya dinámica se encuentra explicada en el Informe N° 001 – Informe de Comunicación (Anexo I) realizado por la profesora Elizabeth Huamani Urbina de fecha 21 de noviembre de 2022, siendo que la dinámica era la exposición en grupos a fin de que el objetivo – que era concientizar a los alumnos de la buena convivencia – fuera didáctica e ilustrativa para un mejor aprendizaje, y que finalmente, dejara un mensaje importante y permanente en los alumnos.
- xxx. Es menester comunicar a su despacho que con fecha 21 de diciembre de 2022, se le envió un correo electrónico explicando la dinámica sobre la cual tenía duda, pues el señor Rospigliosi en la entrevista presencial lo habría solicitado según consta la Ficha de Entrevista

- xxx. Familia de fecha 21 de diciembre de 2022, dejando en claro que se trataba de un trabajo grupal, no mencionando que fuera un concurso.
- xxxi. En la comunicación dirigida al padre de familia / denunciante, se le explica que se trata de un trabajo académico desarrollado de manera conjunta que consistía en una exposición, recibiendo el grupo del menor de iniciales J.A.R.R (hijo del denunciante) una felicitación verbal.”

24. El 20 de febrero de 2023 la Compañía presentó escrito de descargos señalando lo siguiente:

- i. “Respecto a no haber adoptado las medidas necesarias sobre el maltrato sufrido por el menor, la Institución ha actuado diligentemente sobre el caso apenas se tomó conocimiento de los hechos suscitados, el día 19 de diciembre del 2022 al término de la clausura del año escolar; se produce un incidente entre dos (02) alumnos de primer grado de secundaria de iniciales J.O.M.M. y el menor hijo del denunciante al dirigirse a sus movilidades escolares donde se advierte una agresión mutua.
- ii. El Comité de Tutoría y Orientación Educativa de la I.E., dispuso el registro del incidente en el libro de ocurrencias de la I.E. y en aplicación del Reglamento Interno del Colegio y para atender y dar solución a lo ocurrido realizó el siguiente procedimiento: a) Recojo de testimonios de otros estudiantes, compañeros de clase de J.A. R. R. y J. O.M. M., bajo gestión de la Tutora el día 20 de diciembre de 2022; b) Entrevista de la Tutora y Psicólogo con la familia del estudiante J. O. M. M. para informar del incidente y recoger el testimonio del alumno, previa autorización de los padres realizada el día 21 de diciembre de 2022; c) Entrevista de la Tutora y Psicólogo con la familia del estudiante J. A. R. R. para informar sobre procedimientos a seguir y recoger el testimonio del alumno, previa autorización del padre de familia realizada el día 21 de diciembre de 2022; d) Entrevista del Coordinador de Ciclo III con el padre de familia del estudiante J. A. R. R., para recoger inquietudes, comunicar las acciones de la Institución Educativa (en adelante I.E.) frente al incidente e informar sobre las acciones, instancias y/o procedimientos en estos casos, realizada el día 21 de diciembre de 2022; e) Activación de la jornada de El Comité para esclarecimiento del incidente y valoración de responsabilidades, reunión realizada el día 22 de diciembre de 2022.
- iii. Con fecha 17 de agosto de 2022, en una entrevista que se tuvo con la tutora del menor L. P. T, el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega hizo saber a la I. E., sobre un incidente que se produjo con fecha del 16. de agosto de 2022 entre su hijo J. R. R. del grupo S1-2 y el estudiante de iniciales L. P. T. del grupo S1-3. En esa oportunidad el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega, solicitó “medidas correctivas”. Ante dicha situación, se le informó que se procedería como anteriormente se ha realizado con casos anteriores.
- iv. En ese sentido, la I.E. actuó conforme contempla el Reglamento Interno de la I. E. (Art. 194) frente a dicha “denuncia”. Entre las acciones que se realizaron tenemos las siguientes: a) Entrevista con el padre de familia de J. R. R. donde se registró el incidente denunciado 17 de agosto de 2022; b) Reporte de la situación a la tutora del estudiante L. P. T. y entrevista por separado con ambos estudiantes, Informe No. 007 de tutora; c) Entrevista con familia del estudiante L. P. T. donde se comunicó incidente y se establecieron compromisos y cuyos padres reconocieron la falta de su hijo, pero a su vez refirieron que: “J. R. R. ha venido molestando insistentemente a L. P. T. y que los acontecimientos han sido una reacción a estas molestias” de fecha 22 de agosto de 2022; d) Se registró incidente en el Libro de Ocurrencias de la I.E. de fecha 18 de agosto de 2022; e) Se activo una reunión “Jornada de Comité de Bienestar Escolar” de fecha 06 de septiembre de 2022, donde se determinó el esclarecimiento del caso, encontrando responsabilidad compartida en ambos estudiantes frente a la agresión verbal y determinando medidas formativas según Reglamento Interno (Art. 184), las mismas que fueron comunicadas oportunamente al Sr. Alejandro Rospigliosi Vega mediante la carta CSJ-155/2022 de fecha 13 de septiembre de 2022, y donde se le indico expresamente que “se resuelve imponer una medida correctiva y/o sancionadora contra el estudiante que corresponde (L. P. T.)” por agresión física. La misma que consistió en la

amonestación escrita de fecha 09 de septiembre de 2022, posterior a la amonestación verbal que realizó previamente la tutora de L. P. T. y los compromisos pactados con tanto con el estudiante y su familia, según Informe de Tutora No. 002 de fecha 26 de agosto de 2022; f) Se procedió a responder la carta N° 01-2022 de fecha 01 de septiembre de 2022 con la comunicación de dirección CSJ-155/2022 de fecha 13 de septiembre de 2022, realizando las especificaciones del caso según solicitud de información, asimismo, el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega tuvo una cita presencial con la tutora, psicólogo y coordinador de ciclo, donde se esclareció el incidente y se ratificó el acompañamiento psicopedagógico de fecha 13 de septiembre de 2022; g) El Sr. Alejandro Rospigliosi Vega, también recibió información sobre el incidente y las responsabilidades de su menor hijo J. R. R. en entrevista con la profesora del taller de Cambridge donde se suscitó el conflicto con L. P. T. de fecha 19 de agosto de 2022, y donde sugirió la “sanción máxima según reglamento” y “expulsión”, no teniendo en cuenta la valoración de todos los aspectos en torno al incidente.

- v. No obstante, es importante ratificar que las medidas formativas según el Reglamento Interno de la I.E. se realizan para lograr la reflexión personal y comunitaria sobre las faltas que cometiera un estudiante (Art. 182); por otra parte, no son decisiones unilaterales, que corresponden a dirección, sino considerando la falta por un comité, tal cual hemos procedido con la “Jornada de Comité de Gestión del Bienestar Escolar” (Art. 188), precisamente para asegurar la idoneidad del debido proceso, pues es integrado por las diferentes instancias. Asimismo, se ratificó el acompañamiento psicopedagógico para ambos estudiantes que fueron derivados a inicios de año: J. R. R. (02 de mayo de 2022) y L. P. T. (30 de marzo de 2022), y con los cuales se ha trabajado durante el año académico 2022 con diálogos restaurativos. Con fecha 29 de agosto de 2022 el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega, tuvo una entrevista virtual con el psicólogo que acompaña a su hijo J. R. R. y recibió una explicación detallada del trabajo que se estaba desarrollando con su menor hijo y manifestó su agradecimiento por las acciones tomadas, sorprendiéndonos ahora que refiera en su Carta N°01-2023 de fecha 03 de enero de 2023 que “hay un absoluto fracaso del respeto del principio de autoridad y disciplina en el colegio San José.
- vi. Se le brindó al Sr. Alejandro Rospigliosi Vega respuesta el 13 de septiembre de 2022 a la carta N° 01-2022 de fecha 01 de septiembre de 2022, informando sobre la pérdida y/o extravío de la polera, donde se le indicó que en la instancia que corresponde a la tutora de S1-2 procuramos diversas acciones de búsqueda de la misma siendo: a) Hicimos de conocimiento del Sr. Alejandro Rospigliosi Vega, que la polera no estaba rotulada con el nombre del estudiante J. R. R., por lo tanto, imposibilita identificarla en “cosas perdidas”, donde tenemos almacenados los objetos extraviados de los estudiantes del colegio en secretaria de ciclo III; b) La tutora estableció un diálogo con los estudiantes de S1-2 durante el Modo y Orden para efectuar la búsqueda; c) A través de la plataforma de Sieweb, se realizó una comunicación preventiva a todas las familias y estudiantes de S1-2 para el cuidado de las pertenencias con fecha 01 de septiembre de 2022; d) Se estableció un diálogo con diferentes instancias para emprender su búsqueda. A pesar de que al Sr. Alejandro Rospigliosi Vega se le mostraron diferentes poleras encontradas a nivel de ciclo, no pudo reconocer la polera, en cuanto a lo señalado “dejaron en cambio una polera más pequeña y vieja que no le pertenece”, es preciso señalar como la I.E. podría haber establecido su pertenencia si los objetos no son debidamente rotulados o si existía duda al momento de su identificación.
- vii. Respecto a la agresión verbal de abril de 2022, se sostuvieron reuniones con la tutora y psicopedagógico, durante el II y III Bimestre, incluso hasta el IV Bimestre, no teniendo registro de haber reportado otra situación con el estudiante de iniciales J. M. M., salvo la situación que se presentó el día 19 de diciembre de 2022, último día de clases en la I. E., y que refirió en la Carta N° 02-2022 de fecha 19 de diciembre de 2022, enviada la I. E. vía correo electrónico el día 20 de diciembre de 2022. En ese sentido, no se tiene registro de una “agresión verbal e incluso física de manera permanente y así lo reporte al Colegio en las diferentes reuniones”, tal cual indica, lo cual ha sido discutido en la reunión de Jornada de Comité de Gestión de

Bienestar Escolar de fecha 22 de diciembre de 2022 sobre hecho del 19 de diciembre de 2022.

- viii. En entrevista con la tutora del 21 de noviembre de 2022, el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega recibió un informe sobre el avance de las relaciones amistosas de su menor hijo con el estudiante J. M. M., en la misma que no refirió ninguna otra situación. Finalmente, en entrevista con tutora y psicólogo del día 21 de diciembre de 2022, entre los temas tratados se hace mención del hecho ocurrido en abril, donde el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega indicó que las acciones que se tomaron fueron las adecuadas, pues el estudiante J. M. M. se disculpó y reparó el hecho.
- ix. Respecto a los hechos en mención del día 25 de abril de 2022 a través de una cita presencial con la tutora de su menor hijo. En dicha reunión el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega, solicitó en entrevista con psicólogo del 18 de mayo de 2022 se actúe de acuerdo con el protocolo. En ese sentido, realizamos la siguiente intervención: a) Entrevista con el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega por parte de la tutora, en la primera reporta la situación (25 de abril de 2022) y en la segunda se le informaron sobre las acciones tomadas por la I. E. donde el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega, estuvo de acuerdo con registrar el incidente en el Libro de Ocurrencias de la I. E. de fecha 16 de mayo de 2022; b) Entrevista con la familia del estudiante J. M. M. de fecha 04 de mayo de 2022 para informar del incidente y establecer compromisos de acompañamiento donde incluso se generó un documento drive cruzado entre tutora y familia para revisar los avances del estudiante; c) Se procedió a ratificar la derivación al Departamento de Psicopedagógico del estudiante J. M. M. con fecha 19 de abril de 2022; d) Se procedió a la derivación de su menor hijo J. R. R. al Departamento de Psicopedagógico fecha 02 de mayo de 2022; e) Se registró incidente en el Libro de Ocurrencias de la I. E. de fecha 03 de mayo de 2022; f) Un acompañamiento permanente de psicopedagógico al menor J. R. R. (según informe del 05 de septiembre de 2022, resultado de ello, durante los siguientes bimestres no se tuvo ningún problema relacionado a ambos estudiantes hasta la situación suscitada el día 19 de diciembre de 2022, último día de asistencia a clases, a la altura del estacionamiento en la hora de la salida de la I. E.; g) Entrevista presencial con el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega junto con psicólogo, el día 02 de diciembre de 2022, en dicha entrevista el Sr. Alejandro Rospigliosi Vega, expresó su satisfacción por el trabajo realizado por el psicopedagógico hasta la fecha. Se cursó la Carta CSJ-006/2022 a los padres de familia del alumno J.M.M. de fecha 05 de enero de 2023 mediante la cual se comunica que procederán con observar la matrícula 2023 de su hija J.M.M., esto en atención a los hechos ocurridos en el escolar 2022.
- x. El Colegio ha cumplido con cada uno de los criterios mencionados anteriormente, así como acoplar las medidas necesarias brindado la atención adecuada, al momento que tuvo conocimiento sobre el supuesto maltrato psicológico y físico que habría sufrido el menor hijo del denunciante.
- xi. Respecto a que la Compañía habría decidido de forma abusiva la no renovación del contrato de servicio educativo justificando ello con informes parcializados, falsos y ocultos, realizando ello además en fecha 29 de diciembre de 2022 de manera tardía y extemporánea, el objetivo de la Carta fue comunicar, de manera objetiva las razones por las cuales la Institución decidió resolver el Contrato de Prestación de Servicios.
- xii. La Carta dirigida al denunciante relata en primer lugar los hechos ocurridos el día 19 de diciembre, luego se procede a informar las medidas tomadas por la Institución, seguidamente, se informa que el caso no se trataría de una situación de bullying y se procede a detallar las razones. Luego se procede a resumir las medidas concretas que ha tomado el Comité. A continuación, la Institución explica al señor Rospigliosi qué significa atentar contra el sentido de pertenencia haciendo referencia a las obligaciones pactadas en el Contrato de Prestación de Servicios y que, consecuentemente se estipula la sujeción al Reglamento Interno de la Institución. Finalmente se comunica la no renovación del Contrato de Prestación de Servicios incluso, precisando el fundamento de dicha decisión.

- xiii. La decisión de no renovar el Contrato de Prestación fue comunicada antes de que culmine el año 2022, por tanto, no puede afirmarse que se habría enviado de manera tardía la decisión puesto que inclusive a la fecha, existe oferta en de vacantes escolares en colegios particulares / privados.
- xiv. Es preciso recalcar que lo pactado en el Contrato, los padres de familia se obligan a cumplir con lo dispuesto por el Reglamento y normas de conducta en la cláusula quinta, incisos d, e y h, obligaciones que el señor Rospigliosi no cumplió.
- xv. La decisión de no renovar el Contrato es figura distinta a la resolución durante la vigencia del mismo, puesto que el plazo de duración comprende para el año escolar 2022, por tanto, es facultad del Colegio decidir renovar o no la relación contractual para el año 2023, no provocando ningún perjuicio para el denunciante y su menor hijo.
- xvi. El señor Rospigliosi habría incumplido los deberes de los Padres de Familia, disposición contenida en el Reglamento Interno 2022
- xvii. Al haberse presentado las conductas de incumplimiento, el análisis y la decisión se llevó a cabo en el Acta 04-2022/CICLO III de fecha 22 de diciembre de 2022, en donde por decisión colegiada, se vio por conveniente la no renovación del Contrato.
- xviii. La Institución no actúa de manera abusiva, como maliciosamente pretende hacer creer el denunciante, sino que, por el contrario, la decisión radica en el incumplimiento de las normas de convivencia de dispositivos sobre los cuales el mismo señor Rospigliosi pactó su estricto cumplimiento; lo antes mencionado se comunicó oportunamente a través de la Carta de fecha 29 de diciembre de 2022 a través de los argumentos necesarios que sustentan la decisión de no renovar.
- xix. Respecto que la Comunidad no habría remitido los documentos requeridos por el denunciante mediante carta de fecha 03 de enero de 2023, con fecha 09 de enero de 2023, la Institución respondió a su requerimiento mediante conducto notarial (adjunta al escrito de denuncia del señor Rospigliosi) en donde se le comunica lo siguiente: se negó que la decisión de no renovar el Contrato de Prestación de Servicios sea arbitraria y personal puesto que el señor Rospigliosi con su actuar habría violado lo dispuesto por el Reglamento Interno 2022.
- xx. Seguidamente, se comunicó al señor Rospigliosi que se habrían llevado a cabo las intervenciones necesarias no solo con los alumnos sino también con los padres de familia, intervenciones que incluyeron medidas correctivas y de seguimiento.
- xxi. Estas intervenciones incluyeron al señor Rospigliosi y su menor hijo, por tanto, conoce cada una de las medidas tomadas, así como el acompañamiento psicológico a su menor hijo todo el año escolar 2022.
- xxii. En cuanto al Contrato de Prestación de Servicios, el señor Rospigliosi solicita que la Institución se lo otorgue, sin embargo, debemos informar a su despacho que el documento ya lo tendría, al igual que las copias de los reclamos realizados.
- xxiii. En cuanto a las respuestas, hacemos de su conocimiento que el señor Rospigliosi efectuó dos reclamaciones, el primero de ellos signado con número HOJA N° 0006-2011-01 cuya respuesta fue a través de la Carta N° CSJ 075/2022 de fecha 20 de junio de 2022 y que fue recibida en el domicilio consignado por el señor Rospigliosi tal como se puede constatar a través del cargo de recepción de la mencionada carta. En cuanto al segundo reclamo signado con número HOJA N° 0007-2022-01, de fecha 28 de setiembre de 2022, tuvo respuesta a través de la Carta Notarial N° CSJ 180/2022 de fecha 14 de octubre de 2022 recibida en el domicilio consignado por el señor Rospigliosi.
- xxiv. En ese orden de ideas, queda acreditado que el señor Rospigliosi tendría el Contrato de Prestación de Servicios y el Reglamento Interno 2022, asimismo, tendría en su poder la copia de las Hojas de Reclamo N° 0006-2011 y 0007-2011 así como las respuestas por parte del Colegio conforme dejan constancia los cargos de recepción de las mismas; siendo falsa la afirmación de que la Institución se habría rehusado a no enviarle información relevante sobre el caso de su menor hijo y las respuestas a sus reclamos.
- xxv. Respecto que la Comunidad, habría bloqueado el acceso a la plataforma informática "SieWeb*", debemos plantear la nulidad parcial de la Resolución N° 01 del 24 de enero de

- 2023, ya que la Secretaría Técnica pretende efectuar un análisis independiente sobre las conductas consistentes en que: (i) habría decidido de forma abusiva la no renovación del contrato de servicio educativo y (ii) habría bloqueado el acceso a la plataforma informática "SieWeb", cuando los hechos denunciados se encuentran vinculados entre sí.
- xxvi. La conducta mencionada en el párrafo previo como punto (i) debió ser considerada como infracción principal, mientras que la señalada en el punto (ii) como accesorio, pues se trata de una consecuencia originada de la decisión de la Institución de no renovar el contrato de prestación del servicio educativo, debido a que dicho acceso solo puede darse al inicio y vigencia del contrato.
- xxvii. Cabe precisar que el sistema SieWeb es una plataforma donde se pueden encontrar módulos integrados acorde a las necesidades de las instituciones educativas y cumpliendo con la normatividad vigente (MINEDU, SIAGIE, MINJUS). Permite realizar diversas funciones administrativas y de control, de manera rápida, práctica y segura garantizando el incremento en la productividad del Estudiante-Docente-Padre de Familia, Colegio.
- xxviii. Debe entenderse que la plataforma es usada para realizar el seguimiento correspondiente al año escolar 2022, por tanto, no estaría disponible al término de este. No obstante, a través de la Carta enviada por la Institución el día 09 de enero de 2023, se le informa al señor Rospigliosi que no puede ingresar ni visualizar la información de su mejor hijo a través de la plataforma SieWeb debido a que el año escolar ya culminó, sin embargo, se le sugiere pueda solicitar al Colegio el acceso a la plataforma.
- xxix. Respecto que la Comunidad no habría respondido, ni enviado el informe detallado sobre el concurso de exposición del menor hijo del denunciante, el supuesto concurso al que se refiere el señor Rospigliosi, no es más que una actividad académica de integración cuya dinámica se encuentra explicada en el Informe N° 001 – Informe de Comunicación realizado por la profesora Elizabeth Huamani Urbina de fecha 21 de noviembre de 2022, siendo que la dinámica era la exposición en grupos a fin de que el objetivo – que era concientizar a los alumnos de la buena convivencia – fuera didáctica e ilustrativa para un mejor aprendizaje, y que finalmente, dejara un mensaje importante y permanente en los alumnos.
- xxx. Es menester comunicar a su despacho que con fecha 21 de diciembre de 2022, se le envió un correo electrónico explicando la dinámica sobre la cual tenía duda, pues el señor Rospigliosi en la entrevista presencial lo habría solicitado según consta la Ficha de Entrevista a Familia de fecha 21 de diciembre de 2022, dejando en claro que se trataba de un trabajo grupal, no mencionando que fuera un concurso.
- xxxi. En la comunicación dirigida al padre de familia / denunciante, se le explica que se trata de un trabajo académico desarrollado de manera conjunta que consistía en una exposición, recibiendo el grupo del menor de iniciales J.A.R.R (hijo del denunciante) una felicitación verbal."
26. El 24 de marzo de 2023 la Primera Fiscalía Provincial de Familia de Arequipa remitió mediante Oficio N° 186-2023-MP-1FPF-AR copias certificadas de los actuados realizados en el Caso N° 1506014804-2023-24-OMP-1FPF.
27. El 30 de marzo de 2023 mediante Resolución N° 03, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió tener por presentados los descargos de los denunciados, indicó que los pedidos de nulidad parcial planteados por la Institución y la Compañía serían materia de pronunciamiento por la Comisión, tuvo por acompañado al expediente el Oficio N° 186-2023-MP-1FPF del 24 de marzo de 2023 remitido por la Primera Fiscalía Provincial de Familia de Arequipa, e informó a las partes que, podían acceder a dar lectura y/o al expediente físico junto con sus acompañados, en las instalaciones de la Oficina Regional del INDECOPI - Arequipa, sito en Urbanización La Esperanza Mz. O Lt. 20, ADEPA, distrito de José Luis Bustamante y Rivero, provincia y departamento de Arequipa, de lunes a viernes y dentro del horario de las 08:30 horas hasta las 16:30 horas.
28. El 15 de mayo de 2023 el señor Quispe presentó escrito señalando lo siguiente:

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- a) “Ha actuado con toda la legalidad y conforme a las facultades conferidas por la institución educativa contempladas en su Reglamento Interno, prueba de ello es que con fecha 26 de diciembre de 2022, se llevó a cabo la Sesión del Consejo Directivo Extraordinario, en donde se trataron los siguientes puntos como agenda: la socialización de la solución del caso del estudiante de iniciales J.A.R.R y la preocupación por las actitudes del padre de familia Rospigliosi Reaño.
- b) Puntos que, conforme a las facultades del Consejo Directivo – entendiendo a este órgano como uno de gobierno, consultoría y asesoría -, debían ser tratados y conversados en conjunto con mi persona como director tal como lo dispone el Artículo 24 del Capítulo II del Reglamento Interno de la Institución.
- c) Según el Reglamento, mi cargo como director tiene como principal objetivo lo dispuesto por el Artículo 24, inciso 2, es en ese sentido que conforme el cargo que ostentaba en su momento se convocó a una Sesión de Consejo Directivo a fin de que se pueda tomar una decisión colegiada y fundamentada siguiendo los procesos internos que exige la Institución; motivo por el cual, el denunciante no puede atribuirme responsabilidad pues finalmente la decisión tomada se hizo conforme a los deberes encargados por la Compañía e Institución al momento de mi designación como director.”

29. El 16 de mayo de 2023 la Institución presentó escrito señalando lo siguiente:

- a) “A fin de complementar nuestra defensa, debemos hacer de conocimiento a su despacho que el denunciante alega que la Institución de manera abusiva habría decidido no renovar el contrato educativo, a través de informes parcializados, falsos y ocultos, sin embargo, esta afirmación dista de ser veraz pues la Institución ha actuado con toda la legalidad y conforme a lo contemplado en su Reglamento Interno, prueba de ello es que con fecha 26 de diciembre de 2022, se llevó a cabo la Sesión del Consejo Directivo Extraordinario, reunión plasmada en el acta que se adjunta al presente como anexo, cuyos puntos tratados en la agenda fueron: la socialización de la solución del caso del estudiante de iniciales J.A.R.R y la preocupación por las actitudes del padre de familia Rospigliosi Reaño.
- b) En el transcurso de la sesión se habló de la situación de la familia Rospigliosi Reaño llegando a la conclusión que, debido a los múltiples comentarios y actitudes del padre de familia, podría ser una posibilidad optar por no renovar el contrato de prestación de servicios, ello debido a que el señor Rospigliosi no contribuiría a la mejora de la situación, por el contrario, habría incumplido lo pactado en el Contrato y Reglamento interno. Es en ese sentido que la Comisión puede observar que la Institución, a través de su Consejo Directivo y conforme lo previsto por el Reglamento y procedimientos internos, habría ejecutado un análisis de los hechos y conductas del señor Rospigliosi, siendo falso que sería una decisión abusiva, pues la decisión de no renovación del contrato encuentra su fundamento en el Reglamento Interno que rige a la Institución y contrato de servicios educativos.”

30. El 25 de mayo de 2023 el denunciante presentó escrito señalando lo siguiente:

- a) “Respecto a la primera imputación en torno a los hechos acontecidos el 19 de diciembre, lo vertido en el extremo de que se trató de una agresión mutua, no es conforme a la realidad, puesto que el propio alumno involucrado acepto haber agredido al menor de iniciales J.A.R.R., no siendo el caso de este último, lo que sería un hecho más a la lista precedente que se suscitaron a lo largo del año escolar con el mismo menor de iniciales J.O.M.M.
- b) En lo que respecta a las acciones adoptadas frente a los hechos de agosto del 2022 en el Taller de Inglés en el que J.A.R.R. sufrió una agresión física y verbal de manos de su compañero de iniciales L.P., debemos señalar que, más allá de objetar la realización de protocolos por parte de la Institución Educativa, lo que cuestionamos es su conducencia a CESAR los actos de violencia y acoso, motivo por el cual se remite Carta N°01-2023

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. “O” Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- c) Los tres denunciados refieren que el denunciante en entrevista virtual con el psicólogo que acompañaba a su hijo habría manifestado su agradecimiento por las acciones tomadas, sorprendiéndole que después refiriera “hay un absoluto fracaso del respeto del principio de autoridad y disciplina en el colegio San José (...)”. Afirmación que no cuenta con un respaldo probatorio.
- d) Es un hecho totalmente natural el que un padre de familia, en el devenir de los meses en los que continuaron las agresiones, se sienta decepcionado de que las supuestas medidas destinadas al cese de agresiones en agravio de su hijo no hayan sido cumplidas, sino que muy por el contrario fueran óbice para que estas continúen al no haberse actuado de forma inmediata y eficiente desde el primer hecho de agresión.
- e) En relación a las acciones realizadas en torno a los hechos del 31 de agosto del 2022, día en el que se sustrajo la polera del menor, también se alega que se tomaron las medidas correspondientes, mismas que según su propia descripción resultaron insuficientes, toda vez que no agotaron las posibilidades, tales como, haber utilizado las cámaras de seguridad u otras, lo que denota una clara intención de no responsabilizarse por parte de la Institución.
- f) En cuanto a las acciones realizadas en torno a los hechos de abril del 2022, extremo en el que se dice no tener registro de haber reportado otra situación con el estudiante de iniciales J. M. M., durante el II y III Bimestre, salvo la situación que se presentó el día 19 de diciembre de 2022, consideramos que se omite deliberadamente tomar en cuenta la agresión sufrida en agosto del 2022.
- g) El padre del menor agraviado en las oportunidades que hizo de conocimiento de la institución sobre los hechos de agresión esperando su apoyo en el resguardo de la integridad de su hijo mencionó que el citado venía sufriendo dichas agresiones verbales de manera constante, lo que no reportaba diariamente por ya haberlo hecho.
- h) En el mismo apartado se refiere que el denunciante habría indicado en entrevista con la tutora y el psicólogo el día 22 de diciembre de 2022 “que las acciones que se tomaron fueron las adecuadas” puesto que el estudiante J.M.M. se disculpó y reparo el hecho, lo que es falso a la verdad y no resulta consistente más incluso si tres días antes su hijo había sufrido de una agresión por parte del mismo menor.
- i) Por otro lado, el proceder de la Institución educativa y la Comunidad no habían sido idóneos toda vez que a pesar de la alegación de haber adoptado todas las acciones necesarias para brindar la atención adecuada al momento en el cual tomaron conocimiento de los hechos de supuesto maltrato psicológico y físico, el colegio no observó el procedimiento establecido para erradicar la situación de violencia y en consecuencia brindarle la protección necesaria al menor, lo que demostró un accionar negligente. El procedimiento al cual hacemos referencia es el señalado en Resolución Ministerial N° 274-2020-MINEDU, Anexo 2, “Protocolos para la atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes”, mismo que prescribe que el Director de la Institución como representante la misma, tiene el deber de subir en el Portal Sí se Ve las acciones registradas en el Libro de Registro de Incidencias, lo cual no fue realizado por el denunciado y por el contrario fue reconocido e informado a las autoridades de la UGEL Arequipa Norte mediante Carta de fecha 24 de enero de 2023 según consta en el INFORME N°015- -2023/GREAUGEL.AN-D.AGP-E.CE.
- j) Es decir, los denunciados se basan en su criterio propio y arbitrariedad para decidir que sí y que no constituye un hecho de bullying digno de ser reportado en el portal Sí se Ve, como parte de las medidas señaladas en el protocolo del Ministerio de Educación, ergo, ante la inobservancia del referido protocolo y demostrándose un manejo inadecuado de la situación por parte de la Institución y Compañía, quedan ambas inmersas en un supuesto de responsabilidad.
- k) En consecuencia, los denunciados claramente no han cumplido con las normas sectoriales para el cese de los actos de violencia, lo que quedó fehacientemente acreditado mediante las siguientes actas de cierre que muestran como el caso tuvo cierre recién un año después de transcurridos los hechos y después de meses de realizada la denuncia por el padre del menor

- ante INDECOPI, con fecha 17 de abril del 2023, mismas que se procedieron a realizar de forma posterior al exhorto que recibió el Colegio de la institución tutelar UGEL Norte.
- l) Es por lo dicho que queda acreditado en este extremo el cargo imputado, que la Institución Educativa, la Compañía e incluso el director de la Institución pese a argumentar que habrían observado todas las medidas necesarias para el cese de los hechos puestos en su conocimiento, han obviado arbitrariamente con realizar tan importante “Acción” como lo es registrar el hecho en el portal SiseVe en el marco legal establecido.
 - m) Respecto a la segunda imputación, sobre los informes presentados, según la jurisprudencia de la Corte Suprema, del Tribunal Constitucional y de la Sala de Protección al Consumidor de INDECOPI, no son idóneos para otorgársele calidad de prueba suficiente porque se desarrolla sin que pueda constatarse que fueron practicadas con las garantías de Ley que le otorgarían mérito probatorio, pues fueron hechas por trabajadores subordinados, que, por conservar la armonía con el director del colegio, se presume su obediencia en lo que este les mande, carecen de objetividad e imparcialidad y al no tener fecha cierta o alguna otra formalidad que los dote de seguridad jurídica para que respalde su existencia en las fechas que dicen fueron presentados, no podrían valorarse adecuadamente para efectos del presente proceso.
 - n) Aún en el supuesto negado, que fuesen pruebas imparciales, no son prueba suficiente para eximir de responsabilidad a los tres denunciados.
 - o) Resulta inaceptable y altamente cuestionable que la Institución pretenda justificar hechos de agresiones, los cuales sean uno o sean varios son en gran medida reprochables y no deberían avalarse, pues contribuye a hacer de su entorno escolar un espacio no seguro para el desarrollo integral de los menores.
 - p) Puede afirmarse su comunicación tardía, pues en primer lugar el hecho de que se comunique el último día hábil del año 2022 (29/12/2022), no puede considerarse anticipatorio ni mucho menos prudente, en segundo lugar, podemos aducir que si dicha comunicación hubiera sido temprana se hubiera adjuntado los procesos de admisión de TODAS las Instituciones educativas de Arequipa y no de algunas pocas
 - q) La realización de la oferta educativa no asegura en primer lugar su admisión, en segundo un nivel académico adecuado y en tercer lugar su idoneidad en el ámbito de formación personal. Lo que atentaría contra el derecho fundamental de los padres a escoger el centro de educación en el que sus hijos estudiarán.
 - r) Se esperó dolosamente el último día hábil del año 2022 para dar tal decisión arbitraria, si siquiera iniciar un debido procedimiento, ni dar el derecho de defensa ni de ser oído de la debida motivación y justificación de tal despropósito.
 - s) El argumento que avala la decisión de no renovar el contrato no es óbice para justificar dicho accionar, puesto que, “atentar contra el sentido de pertenencia” es un criterio falto de objetividad y no establecido legalmente, que no constituye argumento suficiente y razonable para negar la matrícula. Sobre este punto, fue el propio director de la Institución educativa quien afirmó en su Declaración realizada ante la 1ra Fiscalía Provincial de Familia de Arequipa, de fecha 25 de enero del 2023 y que está en el presente expediente de INDECOPI, que NO EXISTIA norma constitucional o legal del Ministerio de Educación en la que se consigne el “sentido de pertenencia”.
 - t) El colegio mismo infracciona su reglamento interno, pues en ningún artículo del Reglamento se establece que como causa de atentar contra el sentido de pertenencia se genere como consecuencia la pérdida de la vacante del alumno o la no renovación del contrato.
 - u) La no renovación del contrato se asimila a la separación del menor del centro educativo dado que los efectos en uno u otro caso son que este ya no pueda continuar con sus estudios secundarios en la Institución. En tanto suceden así las cosas, se obvia seguir un debido proceso, consistente en reuniones previas, medidas alternativas, advertencias, exhortaciones, etc.
 - v) Mediante Acta de Consejo Directivo -y de forma posterior al inicio de acciones legales por la parte denunciante- que ven la posibilidad de que el menor continúe estudiando en la Institución Educativa, condicionando ello a una serie de requerimientos abusivos e ilegales,

entre los cuales uno consistía en que el padre del menor no lo represente, sino que sea mediante apoderado, es decir un tercero ajeno, a sabiendas que el niño no tiene su madre en el Perú desde hace varios años, lo que claramente, es un atentado al derecho a la patria potestad del progenitor y del propio niño, demuestra la posibilidad que tuvieron los denunciados de optar por otras medidas menos gravosas.

- w) Se advierte, tal como señaló la 1ra Fiscalía Provincial de Familia de Arequipa, en Resolución N° 03-2023-MP-1FPFA, una afectación directa al derecho al acceso a la educación de J.A.R.R., pues el referido atentado al sentido de pertenencia por parte del padre de familia no constituye argumento suficiente y razonable para negar la matrícula del menor, por cuanto se pretende dar por concluido la prestación de los servicios educativos por acciones del padre, las cuales no han sido válidamente acreditadas, justificadas, ni comunicadas en un plazo oportuno, ni el denunciante ni el menor han cometido acciones que estén establecidas en el contrato de servicio y/o reglamento interno del colegio que prescriban causales de no ratificación o resolución de contratos o como medidas sancionatorias que impliquen que el menor no deba continuar recibiendo los servicios educativos. Siendo más bien que el denunciante ejerció su derecho humano y constitucional a reclamar, a expresar su libertad de pensamiento y opinión, como lo haría cualquier padre de familia y consumidor en general.
- x) Ante lo sucedido se puede señalar que hay una vulneración a la igualdad, contrario sensu, un acto de discriminación respecto del menor, toda vez que no se sigue que de “atentar contra el sentido de pertenencia” la sanción a imponerse sea la no renovación del contrato, lo que se agrava más si por sentido de pertenencia se entiende el disenso con el proceder de la Institución por parte de los padres de familia.
- y) Respecto a la tercera imputación, estos documentos nunca fueron remitidos ante la solicitud expresa del denunciante, siendo que la Institución tenía el deber de responder a tal solicitud, no pudiendo alegar con posterioridad que si no le fueron entregados es porque ya eran de su conocimiento o tenía en su posesión los referidos, por cuanto, si estos estaban en las posibilidades de reforzar la comunicación de los documentos solicitados debieron hacerlo.
- z) Mediante Reglamento Interno de la Institución Educativa se oferta la facilitación de documentos que soliciten los padres de forma oportuna y por las vías adecuadas, por lo que habría un incumplimiento manifiesto.
- aa) Respecto a la cuarta imputación, no puede alegarse que exista nulidad parcial por ser accesoria a la prestación de servicios educativos el ofrecimiento de la plataforma informática “SieWeb”, consistiendo de hecho en un agravante para la multa a interponerse a la institución, toda vez que esta no solo se constituye como uno de los canales de comunicación del Colegio con los alumnos y padres de familia. (Art.232 y 235), sino que representa un servicio que viene ofertado con el pago correspondiente por todo el año, lo que incluye que lo desarrollado a lo largo del año y que consta en dicha plataforma, sea de propiedad del usuario y por consiguiente debería ser de su libre disponibilidad. Ahora, bien, siendo que, al bloquearse la plataforma, se imposibilitó que el menor tenga acceso a los syllabus, PowerPoints, separatas, lecturas, clases grabadas, y demás información relevante, no se comprende cómo es que el Colegio pretendía que el menor postulara a otra institución educativa si no tenía el acceso a la información necesaria -como los syllabus- para así poder estudiar y postular a otros colegios.
- bb) Respecto a la quinta imputación, el quid del asunto no es la naturaleza de la información solicitada, sino la inobservancia de lo requerido, se omitió mandar el informe detallado que se solicitaba al respecto, otorgándose únicamente un correo con información genérica e incompleta, lo que infracciona su propio reglamento interno.
- cc) Respecto a la responsabilidad del señor Quispe, en su calidad de representante es quien con el debido conocimiento y con la intención meritoria al final decide si firmar o no la “no renovación del contrato de servicios educativos”. Considerándose en su caso la aplicación del artículo 111 del Código.
- dd) No puede alegar un desconocimiento y mucho menos una falta de responsabilidad, por cuanto, el consentir tal situación de arbitrariedad y ejecutarla en última instancia se convierte

- en partícipe de la misma. Esto último, además ha sido acreditado por el Fiscal Provincial de la Primera Fiscalía Provincial de Familia de Arequipa y obra en el presente expediente de INDECOPI señalando que en la documentación adjuntada por el Colegio San José no obra documento donde pueda vislumbrarse que la decisión de no renovar el contrato hubiera sido por acuerdo o consenso del Consejo Directivo, atribuyéndole inclusive a él toda la responsabilidad de la decisión en última instancia.
- ee) El proceder del señor Quispe no fue idóneo toda vez que en su calidad de director inobservo su deber expresamente establecido en el procedimiento dictado por el Ministerio de Educación para erradicar la situación de violencia y en consecuencia brindarle la protección necesaria al menor, lo que demostró un accionar negligente. El procedimiento al cual hacemos referencia es el señalado en Resolución Ministerial N° 274- 2020-MINEDU, Anexo 2 que prescribe que el director de la Institución tiene el deber de subir en el Portal SiseVe las acciones registradas en el Libro de Registro de Incidencias.
- ff) Lo que resulta más preocupante es que el Director de la Institución haya argumentado que la razón por la cual no habría cumplido con el Protocolo citado y en consecuencia no habría cumplido su deber de reportar los hechos denunciados en el Portal SiseVe es que a su consideración y la del Colegio por su normativa interna, los hechos denunciados no constituían Bullying, afirmación que apoyó en su declaración ante el la 1ra Fiscalía Provincial de Familia de Arequipa y que consta en Resolución N° 03-2023-MP-1FPFA.
- gg) Lo esgrimido por el denunciado resulta contrario a derecho y un agravio a la imperatividad de las normas, por cuanto, no se puede arrogar la facultad de ir en contra de lo señalado por una serie de normas de rango legal. En este sentido la definición de bullying ha sido esgrimida en repetidas oportunidades por cuerpos normativos distintos. En consecuencia, en ninguna de las definiciones antes mencionadas se prescribe que para que se configure el bullying es necesario que se trate de hechos sistemáticos y continuos, siendo un hecho muy grave que el colegio tenga un concepto subjetivo, imaginario y arbitrario de lo que tal conducta significa, contradiciendo normas y protocolos médicos, así como lo expresado por el Ministerio de Educación y la Organización Mundial de la Salud.
- hh) Es un agravante a los cargos imputados el hecho de que los tres denunciados persistan en su arbitrariedad y abuso solicitando al padre de familia Alejandro Rospigliosi deje de ejercer su derecho constitucional a la Patria Potestad y le cercenen este derecho humano poniendo como condición y chantaje que solamente admitirían al menor en el año escolar 2023 si es que asistía un apoderado distinto del padre, un tercero ajeno, a sabiendas que el niño no tiene su madre en el Perú desde hace varios años, este chantaje, condicionamiento y extorsión es la razón por la que el Padre de Familia no asistió a las reuniones a las cuales lo citó el Colegio.
- ii) En el supuesto negado de que todo lo alegado por los denunciados fuese verdad, siguen violando el principio de proporcionalidad y razonabilidad, ya que no se sigue que de un disenter del padre de familia con el accionar del colegio, la decisión inmediata sea no continuar proporcionando los servicios educativos.
- jj) Solicito se inicie un procedimiento sancionador a la persona de Marvin Pallen Quispe Ochoa y sus abogados Helard Melch Núñez Vera con número de Colegiatura 5116 y Malena Velarde Rondán con número de Colegiatura 12785, por haber presentado información falsa a la Comisión, firmando documentos ante INDECOPI arrogándose un cargo de representante que ya no tiene. Lo dicho fue confirmado por el mismo en sus declaraciones brindadas ante el Quinto Despacho de la Primera Fiscalía Provincial Corporativa de Arequipa, con fecha 12 de abril del 2023.
- kk) Tacho los informes otorgados por el personal subordinado del director, ya que carecen de objetividad e imparcialidad al ser elaborados por personal subordinado de los tres denunciados e integrantes de dicha Institución Colegio San José, para intentar justificar la decisión arbitraria tomada, mismos que no cuentan con fecha cierta y han sido elaborados por ellos mismos. Asimismo, estos no son reconocidos por Alejandro Rospigliosi Vega, el denunciante por ser informes de parte.

II) Resulta un agravante el hecho de que a sabiendas de que la madre del menor J.A.R.R. se encuentra viviendo fuera del país y que solo cuenta con su padre -persona con quien vive- le pidan al mismo que no ejerza su derecho a la patria potestad.”

31. El 05 de junio de 2023 el denunciante presentó escrito autorizando a su asistente para lectura del expediente, solicitando remisión del expediente a su dirección electrónica y se emita pronunciamiento sobre el escrito del 25 de mayo de 2023.
32. El 13 de junio de 2023 mediante Resolución N° 04, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió, entre otros : i) respecto al inicio de procedimiento sancionador, el mismo será materia de pronunciamiento por la Comisión en su oportunidad; ii) requerir al denunciado Institución Educativa Privada San José de Arequipa cumpla con adjuntar el documento denominado “C. Acta de Sesión de Consejo Directivo de fecha 26 de diciembre de 2022” señalado como anexo en escrito del 16 de mayo de 2023; iii) requerir al denunciado Institución Educativa Privada San José de Arequipa cumpla con acreditar las facultades de representación del firmante en el escrito del 20 de febrero de 2023; para lo cual, puede ratificarlo con la firma de un(a) apoderado(a) acreditado(a) vigente o adjuntando la documentación que acredite la representación correspondiente.
33. El 15 de junio de 2023 la Institución presentó escrito señalando que se adjuntaba el acta del 26 de diciembre de 2022 y ratificándose en los escritos presentados, incluyendo el del 20 de mayo de 2023.
34. El 16 de junio de 2023 mediante Resolución N° 05 la Secretaría Técnica de la Comisión tuvo por presentado el acta del 26 de diciembre de 2023 y por ratificado el escrito del 20 de febrero de 2023 presentado por la Institución.
35. El 23 de junio de 2023 la Institución presentó dos escritos señalando lo siguiente:
- a) “Respecto a la primera imputación, refiere que su intención no es objetar los protocolos realizados por la institución en donde se puede entender que es el mismo denunciante quien afirma que sí existirían, sino que cuestiona que los conflictos no hayan cesado, a pesar de que se hayan tomado las medidas que la Institución considera que eran las más adecuadas a fin de atender la problemática.
 - b) Asimismo, el señor Rospigliosi afirma que habría comunicado en reiteradas oportunidades sobre los hechos de agresión, sin embargo, lo habría hecho de manera hostil, faltando el respeto a los profesores de la Institución y teniendo un trato intimidatorio con ellos.
 - c) De la lectura de la Resolución Final N.° 005-2023/CC3, citada por el denunciante se puede entender que los protocolos establecidos por el MINEDU orientan a las instituciones educativas, siendo que, a partir de ellos, la Institución puede adecuarlos al contexto y situación específicos. En ese sentido, la Comisión deberá revisar los medios probatorios ofrecidos por la Institución en donde se acredita que sí se tomaron las acciones pertinentes y oportunas como lo es el acompañamiento psicológico de los menores de edad y familiares.
 - d) El denunciante expresamente manifiesta tres hechos en los meses de abril, agosto y diciembre, adjuntamos Registro de ocurrencias correspondiente al 03 de mayo de 2022, Registro de Ocurrencias de fecha 18 de agosto de 2022 y Registro de Ocurrencias de fecha 23 de diciembre de 2022. Por tanto, queda acreditado que la Institución sí habría registrado los hechos.
 - e) La Institución sí habría cumplido con no solo informar el conflicto entre los compañeros de aula, sino que adicionalmente se dictaron talleres de integración.
 - f) El Colegio sí citó a los padres de familia de los alumnos de iniciales L.P.T y J.M.M, para ello adjuntamos las fichas de entrevista a familia correspondientes.
 - g) Acreditamos el cumplimiento adjuntando los informes realizados por la tutora de la clase apenas tuvo conocimiento de los hechos a los responsables.
 - h) Sí se habría registrado los hechos ocurridos a la UGEL.

- i) Respecto a la segunda imputación, el señor Rospigliosi alega que los informes presentados podrían ser falsos, pues los mismos fueron ofrecidos sin ninguna formalidad, sin embargo, la Comisión deberá evaluar que los estos documentos son internos, en donde se manejan datos de menores de edad; por tanto, al realizar un informe, se espera la confidencialidad de quien lo emite y recibe. Asimismo, en los protocolos establecidos por la Institución no se prevé la formalidad de – como indica el denunciante – certificar la firma o que algún fedatario pueda dar fe de los hechos, pues recordemos que son justamente profesionales quienes están plenamente capacitados para tratar con menores de edad y relatar los hechos de manera objetiva.
- j) Con relación a los informes ofrecidos en el proceso como medios probatorios, señalamos que la Comisión deberá valorar la documentación proporcionada de conformidad con el Principio de Presunción de presunción de veracidad, declarando que los informes emitidos a lo largo del año escolar 2022 son verdaderos, objetivos y descriptivos en base a los hechos suscitados ya que han sido realizados por profesionales.
- k) Respecto a la tercera imputación, en el escrito el señor Rospigliosi acepta que sí tiene conocimiento de los documentos requeridos, sin embargo, los requería por una segunda vez, como si se tratara de la satisfacción de un mero capricho.
- l) Respecto a la cuarta imputación, se puede apreciar que esta plataforma cumple una función de monitoreo del proceso de aprendizaje, es entonces que se puede entender que mientras se esté prestando el servicio de educación, el Sieweb se encontrará habilitado, lo antes mencionado se encuentra refrendado por la política de privacidad de datos personales.
- m) Por tanto, ha quedado acreditado que la Institución no habría bloqueado el acceso de manera arbitraria a la plataforma, sino que, por el contrario, al no brindar el servicio educativo por no estar vigente (finalización del Contrato de servicios educativos para el año 2022), es la misma plataforma que deja de estar en funcionamiento, ello a fin de tutelar de manera adecuada, según lo estipulado por la Ley N° 29733 y su Reglamento, los datos personales de un menor de edad.
- n) Respecto a la quinta imputación, reiterar que el supuesto concurso al que se refiere el señor Rospigliosi no es más que una actividad académica de integración cuya dinámica se encuentra explicada en el Informe N° 001 – Informe de Comunicación.
- o) Con fecha 21 de diciembre de 2022, se le envió un correo electrónico explicando la dinámica sobre la cual tenía duda, pues el señor Rospigliosi en la entrevista presencial lo habría solicitado según consta la Ficha de Entrevista a Familia de fecha 21 de diciembre de 2022 cuyo motivo tuvo el incidente del 19 de diciembre entre los estudiantes.”

36. El 23 de junio de 2023 el señor Quispe presentó escrito señalando lo siguiente:

- a) “Conforme a las facultades del Consejo Directivo – entendiendo a este órgano como uno de gobierno, consultoría y asesoría -, debían ser tratados y conversados en conjunto con mi persona como director tal como lo dispone el Artículo 24 del Capítulo II del Reglamento Interno de la Institución.
- b) Conforme el cargo que ostentaba en su momento se convocó a una Sesión de Consejo Directivo a fin de que se pueda tomar una decisión colegiada y fundamentada siguiendo los procesos internos que exige la Institución.
- c) El señor Rospigliosi adjunta capturas de documentos que forman parte de procesos en vías distintas a las de Indecopi, estos documentos y declaraciones no tienen calidad de cosa juzgada pues estos procesos se encuentran en trámite, en una etapa postulatoria en donde es que recién los jueces determinarán la veracidad sobre los hechos vertidos.
- d) El señor Rospigliosi al adjuntar extractos de documentos que pueden llegar a generar una idea equivocada a la Autoridad pues se puede tergiversar y sacar del contexto la declaración realizada ante la fiscalía.
- e) Finalmente es preciso señalar que se habría adjuntado también un extracto de la subsanación de la demanda que ha interpuesto el fiscal porque lo considera así, mas no existe

M-CPC-06-01

pronunciamiento alguno del Juzgado, ello vulnera gravemente mi derecho a la defensa y debido proceso.”

37. El 28 de junio de 2023 la Institución presentó escrito señalando lo siguiente:

- a) “El señor Rospigliosi nos acusa de haber presentado información falsa, lo cual supone que tanto el padre Marvin como los abogados hayan confabulado la creación o simulación de documentación que no es legítima o auténtica o que nunca existió, lo cual es una afirmación bastante grave pues estaría incurriendo en un delito de difamación calumniosa.
- b) Con fecha 13 de enero de 2023 se ingresó el Título a Registros Públicos en donde se solicitaba el cambio de poderes. Con fecha 02 de febrero de 2023 – y aún en calificación el título – solicitamos ampliación de plazo a la Comisión en donde el Padre Marvin firma como representante puesto que sus poderes aún se encontraban vigentes. Con fecha 20 de febrero de 2023 – y aún en calificación el título – se presentaron descargos en donde el Padre Marvin firma como representante puesto que sus poderes aún se encontraban vigentes. Con fecha 22 de febrero de 2023, se inscribió el título presentado.
- c) No hemos podido adjuntar en los descargos de fecha 20 de febrero la nueva vigencia de poder del Padre Edwin debido a que el título se encontraba en calificación es entonces que nos cuestionamos: si hubiésemos adjuntado el título pendiente de inscripción, ¿hubiera sido considerado como un documento válido que logre acreditar la representación del Padre Edwin?. La respuesta es no, pues claramente no podríamos haber dado por hecho que el título no iba a ser objeto de observaciones y que, después de dos días de presentados los descargos en el plazo otorgado por la Comisión, este finalmente se hubiese inscrito.
- d) Por tanto, al ser el poder el único documento válido que logra acreditar la representación de una persona jurídica frente a terceros ha quedado demostrado que la acusación grave realizada por el señor rospigliosi es falsa.
- e) De igual manera, la Institución – a través del Padre Edwin – ratifica todo lo actuado a lo largo del proceso.
- f) El señor Rospigliosi solicita que se “tachen” los informes elaborados por los profesores de la Institución, sin embargo, esta figura – prevista en el artículo 300 y siguientes del Código Procesal Civil (en adelante CPC), surte efectos para procesos civiles siendo de distinta aplicación para cada vía procedimental, es en ese sentido que debemos recordar que nos encontramos ante un procedimiento administrativo sancionador, previsto en la Ley N° 27444, Ley General de Procedimiento Administrativo en donde se establece en el Artículo 174° que la actuación probatoria se dará a fin de esclarecer y acreditar los hechos alegados por las partes o cuando la entidad lo exija.
- g) Lo que establece la norma es que el medio probatorio tiene que ser evaluado por la autoridad pertinente para esclarecer los hechos materia de controversia, siendo que en el presente caso y conforme a nuestro Reglamento Interno, los informes elaborados por nuestros docentes describen específicamente los hechos suscitados.
- h) Ahora bien, la Comisión deberá tomar en cuenta que todos los medios probatorios presentados a lo largo del proceso se dieron en fecha anterior a la denuncia, es entonces que, sería ilógico pretender que, en el momento de realizar los informes, los docentes habrían tenido la sospecha de que este conflicto derivaría en una denuncia traducida en un proceso administrativo sancionador.
- i) Por otro lado, con relación con los medios probatorios ofrecidos, señalamos que la Comisión deberá valorar la documentación proporcionada de conformidad con el Principio de Presunción de veracidad.
- j) Lo solicitado por el denunciante implicaría ampliar la imputación de cargos, pues es un hecho que no contempla la Resolución N° 01 en donde la Comisión, en base a los hechos denunciados, decide tipificar las infracciones.
- k) El medio idóneo que podría acreditar el insólito pedido sería por ejemplo una carta dirigida al denunciado debidamente suscrito por quien ejerza facultades suficientes de representación

de la Institución, hecho que no ocurrió ni podría ocurrir pues el Colegio nunca solicitó tal condición para inscribir al menor de edad.”

38. El 12 de julio de 2023, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N° 233-2023/ST-CPC-AQP.

39. El 12 de julio de 2023 la Institución presentó escrito señalando lo siguiente:

- a) Solicitan a la Comisión imparcialidad al momento de resolver, más aún si tenemos en consideración que el mismo señor Rospigliosi a través de la Carta N° 02-2022 de fecha 20 de diciembre de 2022, al momento de firmar la comunicación, indica que es “Ex Vicepresidente del Tribunal de Indecopi”.

40. El 19 de julio de 2023 el denunciante presentó escrito señalando lo siguiente:

- a) “Sobre declarar la nulidad parcial de las Resolución N° 1 del 24 de enero de 2023 en el extremo que imputó de manera independiente el hecho referido al bloqueo al acceso a la plataforma SieWeb, consideramos que no debe ser declarada la nulidad de la imputación establecida de forma separada a la no renovación del contrato de servicio educativo, lo dicho por cuanto la plataforma no se bloqueó en el año 2023 con posterioridad al envío de la carta que comunicaba la no renovación del contrato de servicio educativo, de fecha 29 de diciembre de 2022, sino que incluso se dio forma previa, esto es, antes del primero de enero del 2023 en el que se comunica no se seguiría prestando el servicio educativo.
- b) Respecto a declarar improcedente la tacha formulada por el denunciante respecto a los informes otorgados por el personal subordinado del director, consideramos que habiéndose señalado que no se debería declarar procedente la tacha, correspondía con posterioridad pronunciarse sobre este extremo, tan igual como en los demás casos, pero resalta el hecho de que no se haya pronunciado sobre la imputación referente a que la Institución Educativa Privada San José de Arequipa habría decidido de forma abusiva la no renovación del contrato de servicio educativo justificando ello con informes parcializados y ocultos.
- c) Los informes fueron ocultos en tanto nunca se notificaron al padre del menor, esto es, que no se le hizo una efectiva entrega para iniciar un debido procedimiento y que este pueda hacer sus descargos; y parcializados en tanto fueron elaborados a pedido del propio director denunciado. Ello puede corroborarse en la declaración realizada por Bernie José Rodríguez Álvarez, psicólogo de la Institución Educativa San José, ante el Quinto Despacho de la Primer Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Arequipa, con fecha 11 de julio de 2023, quien manifestó expresamente que después de que le contó al director de forma verbal, sobre la conversación que tuvo con el papá Alejandro Rospigliosi Vega, este no solo le agradeció su labor sino le pidió elaborara el informe por escrito para sustentar la no renovación justificando su infracción y abuso.
- d) De forma similar al coordinador Herald Fuentes y a la tutora profesora Fabiola Álvarez, les fue solicitada la elaboración del referido informe que evidentemente no era una práctica común de los profesores, sino que los informes mencionados fueron realizados de forma parcializada oculta y direccionados para que puedan sustentar la no renovación.
- e) Adicionalmente, los informes tienen la característica de ser informes de parte (trabajadores de la Institución educativa que no desean contradecir a su empleador) que fueron emitidos con posterioridad a la dación de los hechos, los cuales no generan el mismo grado de convicción que otro documento que se emita por un tercero imparcial.
- f) Las multas no son disuasivas y no generan un desincentivo al cese de conductas vulneratorias por parte de los denunciados, sino que por el contrario este precedente podría generar incentivos perversos para que el mismo Colegio u otros incurran en supuestos similares, sabiendo que la multa será baja y las represalias casi nulas.

- g) INDECOPI ha puesto multas más altas por temas similares de discriminación, de niños o menores de edad, muestra de ello lo constituye el fundamentó 89 de la Resolución N° 1197-2014/SPC-INDECOPI. En la misma línea, la Sala de Protección al Consumidor ha sido severa a la hora de imponer multas cuando se trata de menores de edad, tal como se puede observar en la Resolución N° 4035-2014/SPC-INDECOPI.
- h) El daño resultante de la infracción no es únicamente la defraudación de la expectativa del padre respectó a que el menor pueda continuar su educación, sino que pasa por valorar el daño generado en el menor a raíz del cese abrupto de la continuidad de sus estudios en la institución.
- i) La Psicóloga Marilyn Apolonia Sanz Cárdenas, con fecha 14 y 17 de julio del año 2023 realizó una evaluación psicológica que recayó en el Informe Pericial Psicológico N° 69-2023 al menor J. R. R. con motivo de conocer el daño psicológico o moral que el referido presenta a raíz del bullying sufrido en el año 2022 y la no renovación del servicio educativo; la cual arrojó como resultado la presencia de indicadores de síntomas emocionales en niveles límite como que se siente con miedos, se asusta fácilmente, se siente nervioso y pierde fácilmente la confianza en sí mismo, presenta un concepto muy pobre de sí mismo que puede llegar al rechazo de sí mismo como persona, además existe presencia de perturbación por ansiedad, angustia, miedo agudo y necesidad de fortaleza para mantener sus defensas. Aunado a ello, presenta sentimientos de injusticia, al considerar hasta el día de hoy que la no renovación del contrato fue un castigo por haberse quejado, lo que constituye daño moral. Todo lo que sería consecuencia de la inobservancia del deber de cuidado que tenía el Colegio.
- j) No pasa desapercibido que el cálculo de parte de las multas se ha hecho en base a un criterio objetivo que es la supuesta condición de la Institución Educativa de Microempresa, no obstante, dicha condición es falsa. La propia institución educativa denunciada ha señalado que cuenta con 150 colaboradores, superando el máximo de 10 trabajadores ampliamente.
- k) Sobre el segundo punto, la institución educativa denunciada no recibe un ingreso de 742 500 soles únicamente. De la propia página web oficial de la Institución educativa denunciada se observa que a la fecha cuenta con 1120 alumnos con una pensión aproximada de 1280 soles mensuales, es decir con un ingreso de 1 433 600 (un millón cuatrocientos treinta y tres mil seiscientos con 00/100 soles) mensuales, lo que da un aproximado de 17 203 200 (diecisiete millones doscientos tres mil doscientos con 00/100 soles) al año.
- l) No es coherente que el Colegio denunciado por un lado señale ser microempresa para engañar a la autoridad y recibir una multa pequeña. Empero, por otro lado, se contradiga y exprese todo lo contrario a los requisitos de microempresa en su página web oficial.
- m) Sobre la recomendación de declarar infundada la denuncia en contra del señor Marvin Pallen Quispe Ochoa por presunta infracción al artículo 111° del Código por negarse a entregar los documentos solicitados el 03 de enero de 2023 y por la negativa referida al informe del concurso de exposición solicitado mediante correo electrónico del 23 de diciembre de 2022, la persona que firma las cartas de respuesta a las solicitudes enviadas por el papa es el propio denunciado Director Marvin Quispe, quien fue con quien se mantuvo la comunicación y quien siempre tuvo conocimiento de lo dicho, por lo que manifestó que no brindaría la información solicitada al padre, ello con fecha 09 de enero de 2023, como respuesta a la solicitud directa enviada mediante carta del 03 de enero de 2023
- n) Que como puede observarse, fue que el propio director que respondió a la Carta N° 02-2022, mediante carta del 29 de diciembre de 2022, negando el acceso a la información solicitada. Sin embargo, convenientemente no se hizo lo propio después del envío de la carta del 03 de enero de 2023, en la cual se solicita toda la información respectó de la cual el Colegio sí tomó conocimiento al igual que el director, lo que se puede deducir del escrito de contestación. Lo que también sucedió respectó de la solicitud de información sobre el concurso que se realizó el día 23 de diciembre de 2022, respecto de lo cual también se pronuncian en su contestación de denuncia.
- o) Nos gustaría solicitar no pase desapercibido el hecho de que existe una medida cautelar por la cual el menor continua sus estudios temporalmente en la Institución, por lo cual es

necesario el pronunciamiento de la Comisión sobre las medidas correctivas a imponer a la Institución educativa, principalmente la reposición del menor al Centro Educativo, ante la mala fe demostrada por parte de la institución al apelar que se haya dictado la medida cautelar y sus aseveraciones falsas y maliciosas con respecto al no pago de la matrícula.

- p) Solicitamos a la honorable Comisión que tratándose de un caso que involucra el interés superior del niño y al ser un tema emblemático tanto a nivel nacional como internacional, tenga a bien concedernos el uso de la palabra para realizar informe oral.”

41. El 19 de julio de 2023 la Institución presentó escrito señalando lo siguiente:

- a) “Respecto que la Institución no habría acoplado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada, al momento que tuvo conocimiento sobre el maltrato psicológico y físico que habría sufrido el menor hijo del denunciante por parte de sus compañeros, la infracción imputada a la Institución es que no ha cumplido con adoptar las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada al momento que tuvo conocimiento sobre el maltrato psicológico y físico que habría sufrido J.R.R, en consecuencia, lo que correspondería determinar es si efectivamente la Institución, al momento de conocer los hechos (en la inmediatez que ello establece el Reglamento Interno en cuanto a plazos) actuó y tomó las medidas necesarias.
- b) Desde la fecha en la que ocurrieron los hechos, se iniciaron las acciones correspondientes conforme el Reglamento Interno, no dejando transcurrir más de 7 días hábiles desde el conocimiento de cada hecho en todos los casos para ejercer acciones.
- c) La Institución, al tener un Reglamento Interno que cumple con lo exigido por la normativa sectorial correspondiente – y de lo cual es la misma Secretaría quien así concluye – inició las acciones correspondientes a fin de no solo dictar medidas correctivas, sino también recabar información a través de acciones de investigación, por lo que, ciñéndonos a la imputación de la supuesta conducta infractora, es decir: “no ha cumplido con adoptar las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada al momento que tuvo conocimiento sobre el maltrato psicológico y físico que habría sufrido J.R.R”, ha quedado más que comprobado que la Institución ha cumplido, apenas tomó conocimiento de los hechos, con tomar las medidas que se encontraban estipuladas en su norma interna, sin dilatar ni posponer acciones, las mismas que habrían sido continuadas como se detallan en el cuadro adjunto en cuanto a las múltiples entrevistas.
- d) En los puntos 107 y 108 del IFI, se indica que la Institución no habría acreditado las medidas correctivas señaladas en los descargos, por tanto, adjuntamos lo siguiente: a) Papeleta escrita al menor de iniciales L.P.T de fecha 09 de septiembre de 2022, en referencia al hecho de fecha 19 de agosto de 2022; b) Cargo de Matrícula observada al menor de iniciales J.M.M de fecha 05 de enero de 2023, en referencia al hecho de fecha 19 de diciembre de 2022; c) Comunicado a estudiantes y padres de familia de fecha 01 de septiembre de 2022 en referencia al hecho de fecha 31 de agosto de 2022, no existe sanción pues no se logró identificar al autor del hurto.
- e) Respecto a que la Institución habría decidido de forma abusiva la no renovación del contrato de servicio educativo, el maltrato psicológico que ejerció y ejerce a la fecha el señor Rospigliosi no puede ser supuesto por la Secretaría Técnica, pues a fin de desvirtuar el razonamiento de la autoridad para recomendar la sanción es que procederemos a acreditar el maltrato psicológico y luego, subsumir estos graves hechos al criterio tomado por la Institución.
- f) Existe maltrato psicológico por parte del señor Rospigliosi al personal de la Institución, pues como ha podido observar la Comisión a lo largo del proceso, el señor Rospigliosi tiene una conducta autoritaria, pues antes de iniciar el procedimiento ante Indecopi, a lo largo del año 2022 envió cartas con argumentos jurídicos poco claros, usando tecnicismos legales a fin de generar temor en la dirección y demás personal docente, específicamente, con fecha 20 de diciembre de 2022, a través de la Carta N° 02-20222, al momento de firmar la comunicación

indicó que es “Ex Vicepresidente del Tribunal de Indecopi” siendo que la Institución no sabe hasta el momento el motivo de colocar tal precisión, pues razonablemente se puede entender como una amenaza indirecta.

- g) Lo antes mencionado es solo un hecho de los muchos que ocurrieron y que actualmente ocurren, pues tal como ha puesto en conocimiento el señor Rospigliosi en uno de los tantos escritos complementarios que ha presentado en el proceso, en el “ejercicio de su derecho” ha llevado el caso a diferentes instancias, tanto en la vía civil como en lo penal, haciendo que el personal docente involucrado en la educación del menor de iniciales J.R.R. declare en fiscalía en varias oportunidades, amedrentándolos en cada declaración a través de las múltiples interrupciones y alegaciones, siendo que nuestro personal docente, al ser ajeno a las actividades jurídico penales, se encuentran en una situación de depresión y ansiedad al estar constantemente acosados, tanto en el centro educativo como en las instancias judiciales por el señor Rospigliosi, cuando su única labor encomendada es el enseñar y educar a niños.
- h) Acreditamos el maltrato psicológico ejercido por el señor Rospigliosi adjuntando informes de los docentes en donde se deja constancia del malestar que genera la conducta del señor Rospigliosi.
- i) Adjuntamos copia del correo electrónico de fecha 08 de junio de 2022 enviado por la señora Lizzet Cruz Aguilar, asistente de enfermería en donde señala el incidente con el señor Rospigliosi.
- j) Adjuntamos el Informe elaborado por la profesora de arte la Sra. Clemencia Pinto Manrique en donde ratifica lo enviado por correo electrónico el día 27 de abril de 2022, relatando los hechos de maltrato por el señor Rospigliosi.
- k) Tenemos el informe de los profesores Fabiola Álvarez Gil, Bernie Rodríguez Álvarez y Helard Fuentes Pastor dirigidos al entonces director Marvin de fecha 28 de diciembre de 2022 en donde se vuelve a describir la conducta agresiva del señor Rospigliosi.
- l) Adicionalmente adjuntamos el Informe de la profesora de música, la Sra. Fanny Castelo Collado de fecha 29 de septiembre de 2022 en donde deja constancia del maltrato al que estuvo sometida por la entrevista del señor Rospigliosi.
- m) Finalmente, ofrecemos el informe del profesor de inglés, el señor Jorge Tejada Gutiérrez de fecha 30 de septiembre de 2022 en donde deja constancia de la minimización de su carrera profesional y trabajo por parte del señor Rospigliosi.
- n) Al haber puesto en conocimiento el maltrato psicológico a los docentes, debemos comunicar a la Comisión que la Institución, desde un punto de vista laboral, debe cumplir cabalmente el Decreto Supremo N° 007-2020-SA que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30947, Ley de Salud Mental, pues según el artículo 14° en donde se establecen deberes de promoción y prevención en salud mental en ámbitos laborales.
- o) Es indiscutible que la Institución tenga deberes de cuidado y protección a sus trabajadores y colaboradores, en consecuencia, al observar el constante maltrato psicológico ejercido por el señor Rospigliosi, se tomaron las medidas necesarias a fin de evitar la vulneración de derechos fundamentales a los empleados de la Institución.
- p) Es indiscutible que la Institución tenga deberes de cuidado y protección a sus trabajadores y colaboradores, en consecuencia, al observar el constante maltrato psicológico ejercido por el señor Rospigliosi, se tomaron las medidas necesarias a fin de evitar la vulneración de derechos fundamentales a los empleados de la Institución, por ende, es evidente que existió una ponderación de la situación lamentable ocurrida para con nuestros colaboradores en donde razonable y proporcionalmente se decidió no renovar el contrato de prestación del servicio educativo con el señor Rospigliosi, pues ello obedece a la autonomía de la voluntad privada, en cuanto a que es la Institución quien tiene el derecho de regular sus propias relaciones contractuales.
- q) Respecto a la presente imputación debemos declarar firmemente que, en base a lo expuesto, la Institución, al observar el evidente maltrato psicológico ejercido por el señor Rospigliosi, tuvo el suficiente motivo razonable y proporcional para no renovar el contrato de prestación de servicios educativos.

- r) Es importante reiterar que la decisión de no renovar el Contrato de Prestación no vulnera el derecho a la educación ni atenta contra el interés superior del niño, toda vez que, como se acreditó en el escrito de descargos, a la fecha de comunicación existían varias alternativas de oferta educativa.
- s) Respecto a que la Institución no habría dado remitido los documentos requeridos por el denunciante mediante carta de fecha 03 de enero de 2023, los cuales consistían en los informes elaborados que sustentan la afectación al sentido de pertenencia del colegio, el contrato de prestación de servicios educativos y todas las cartas remitidas y reclamos realizados en el libro de reclamaciones, así como las respuestas a las mismas y las medidas correctivas dispuestas, la Secretaría analiza los diferentes requerimientos a lo largo del año 2022 y 2023, ello vulnerando nuevamente el principio de tipicidad, pues como bien se puede apreciar en líneas anteriores, la imputación de la conducta infractora estaría específicamente relacionada al requerimiento del 03 de enero de 2023.
- t) La norma dispone taxativamente que la Institución en este caso, se encuentra obligada a brindar información acerca del servicio que se presta, sin embargo, no demanda que se otorgue el acceso a documentación interna, por tanto, queda plenamente justificado que la Institución se haya reservado en su oportunidad el acceso a dichos informes, pues como se ha recalcado en la imputación anterior, la Institución debía proteger a su personal a fin de evitar represalias.
- u) Resulta preocupante que la Secretaría fundamente su decisión de recomendar la sanción a la Institución debido a que, al no adjuntar los informes internos solicitados, el señor Rospigliosi se vio impedido de ejercer su derecho de defensa a través de una solicitud de reconsideración (punto 138), lo cual únicamente procedería este recurso en una entidad administrativa pública que contenga un tupa y procedimientos estipulados para la contradicción de decisiones, olvidando así de la autonomía de la voluntad privada antes mencionada.
- v) Ha quedado acreditado que el señor Rospigliosi tendría en su poder las copias de las Hojas de Reclamo N° 0006-2011 y 0007-2011 así como las respuestas por parte del Colegio conforme los cargos de recepción de las mismas, lo que en consecuencia se concluye que tenía pleno conocimiento de las intervenciones realizadas por la Institución que incluyeron medidas correctivas y de seguimiento pues él mismo formaba parte de ellas, por ende, es falsa la afirmación de que la Institución se habría rehusado a no enviarle información relevante sobre el caso de su menor hijo y las respuestas a sus reclamos.
- w) La Institución ha cumplido con brindar una respuesta formal, mediante carta de fecha 09 de enero de 2023, a través de conducto notarial, por lo tanto, resulta incongruente que la Secretaría Técnica pretenda recomendar sancionar a la Institución en base a que la Institución no remitió debidamente los informes en los que se narraría el trato irrespetuoso del denunciante, así como tampoco informó las medidas correctivas concretas dispuestas, ya que ha quedado más que acreditado que el señor Rospigliosi tenía en su poder los documentos anteriormente solicitados.
- x) Respecto a que la Institución no habría respondido, ni enviado el informe detallado sobre el concurso de exposición del menor hijo del denunciante, lo cual fue solicitado mediante correo electrónico de fecha 23/12/2022, las afirmaciones del señor Rospigliosi distan a todas luces de la verdad, puesto que, al referirse a un concurso académico, puede confundir a la Comisión al momento de resolver; pues la realidad es que el supuesto concurso al que se refiere el señor Rospigliosi, no es más que una actividad académica de integración cuya dinámica se encuentra explicada en el Informe N° 001 – Informe de Comunicación. En la comunicación dirigida al padre de familia / denunciante, se le explica que se trata de un trabajo académico desarrollado de manera conjunta que consistía en una exposición, recibiendo el grupo del menor de iniciales J.A.R.R.
- y) La Secretaría Técnica señala que ha existido respuesta a la solicitud de información del señor Rospigliosi, a través del correo electrónico del 21 de diciembre de 2022, sin embargo, la misma no sería a través de un canal formal, lo cual no es verdad, pues nuestro Reglamento

Interno correspondiente al año 2022, específicamente en su Artículo 235°, señala los canales formales de comunicación.

- z) Al no existir ningún concurso, no habría bases y mucho menos un ganador, la respuesta sería negativa en cuanto a la no existencia de lo que se solicita textualmente el denunciante (bases del referido concurso), pues es imposible probar y/o sustentar un hecho negativo.
- aa) Es menester precisar que la multa recomendada por la Comisión resulta desproporcionada a la materia discutida, toda vez que se ha acreditado que la Institución habría actuado conforme a su Reglamento Interno de manera oportuna, prestando la asistencia establecida por la norma, de igual manera se habría probado que la Institución tuvo el motivo suficiente, razonable y proporcional – al haberse acreditado el maltrato psicológico tanto al personal como a la misma Institución por parte del denunciante – por lo que correspondía no renovar el contrato de manera justificada y oportuna, ello en base a lo establecido por el Reglamento Interno.
- bb) En consecuencia, considerando lo antes expuesto; es evidente que la multa de 5.08 UIT resulta excesiva y desproporcionada.”

42. El 19 de julio de 2023 el señor Quispe presentó escrito señalando lo siguiente:

- a) “Respecto que señor Quispe, en su calidad de director de la Institución Educativa Privada San José de Arequipa, habría incurrido en responsabilidad por dolo o culpa inexcusable al haber recibido los reclamos hechos por el denunciante y al haber firmado la carta de no renovación del contrato de prestación de servicios educativos de fecha 29 de diciembre de 2022, he actuado conforme mis funciones, siendo que, tal y como se ha mencionado a lo largo del presente proceso, la decisión de no renovar el Contrato de Prestación no ha sido tomada de manera abusiva ni mucho menos irrazonable, debido que, tanto el contrato de prestación de servicios como el Reglamento Interno, establecen que los deberes del padre de familia y su incumplimiento pueden ser causal de no ratificación del servicio educativo.
- b) Existe maltrato psicológico por parte del señor Rospigliosi al personal de la Institución, pues como ha podido observar la Comisión a lo largo del proceso, el señor Rospigliosi tiene una conducta autoritaria, pues antes de iniciar el procedimiento ante Indecopi, a lo largo del año 2022 envió cartas con argumentos jurídicos poco claros, usando tecnicismos legales a fin de generar temor en la dirección y demás personal docente, específicamente, con fecha 20 de diciembre de 2022, a través de la Carta N° 02-20222, al momento de firmar la comunicación indicó que es “Ex Vicepresidente del Tribunal de Indecopi”.
- c) Lo antes mencionado es solo un hecho de los muchos que ocurrieron y que actualmente ocurren, pues tal como ha puesto en conocimiento el señor Rospigliosi en uno de los tantos escritos complementarios que ha presentado en el proceso, en el “ejercicio de su derecho” ha llevado el caso a diferentes instancias, tanto en la vía civil como en lo penal, haciendo que el personal docente involucrado en la educación del menor de iniciales J.R.R. declare en fiscalía en varias oportunidades, amedrentándolos en cada declaración a través de las múltiples interrupciones y alegaciones, siendo que nuestro personal docente, al ser ajeno a las actividades jurídico penales, se encuentran en una situación de depresión y ansiedad al estar constantemente acosados, tanto en el centro educativo como en las instancias judiciales por el señor Rospigliosi, cuando su única labor encomendada es el enseñar y educar a niños.
- d) Adjunto copia del correo electrónico de fecha 08 de junio de 2022 enviado por la señora Lizzet Cruz Aguilar, asistente de enfermería en donde señala el incidente con el señor Rospigliosi.
- e) Adjunto el Informe elaborado por la profesora de arte la Sra. Clemencia Pinto Manrique en donde ratifica lo enviado por correo electrónico el día 27 de abril de 2022, relatando los hechos de maltrato por el señor Rospigliosi
- f) Luego, se tiene el informe de los profesores Fabiola Álvarez Gil, Bernie Rodríguez Álvarez y Helard Fuentes Pastor dirigidos al suscrito como director de fecha 28 de diciembre de 2022 en donde se vuelve a describir la conducta agresiva del señor Rospigliosi.

- g) Adicionalmente adjunto el Informe de la profesora de música, la Sra. Fanny Castelo Collado de fecha 29 de septiembre de 2022 en donde deja constancia del maltrato al que estuvo sometida por la entrevista del señor Rospigliosi.
- h) Adjunto ofrecemos el informe del profesor de inglés, el señor Jorge Tejada Gutiérrez de fecha 30 de septiembre de 2022 en donde deja constancia de la minimización de su carrera profesional y trabajo por parte del señor Rospigliosi.
- i) Es indiscutible que como director de la Institución Educativa Particular San José tenga deberes de cuidado y protección a sus trabajadores y colaboradores, en consecuencia, al observar el constante maltrato psicológico ejercido por el señor Rospigliosi, se tomaron las medidas necesarias a fin de evitar la vulneración de derechos fundamentales a los empleados de la Institución, por ende, es evidente que existió una ponderación de la situación lamentable ocurrida para con nuestros colaboradores en donde razonablemente y proporcionalmente se decidió no renovar el contrato de prestación del servicio educativo con el señor Rospigliosi, pues ello obedece a la autonomía de la voluntad privada, en cuanto a que es la Institución quien tiene el derecho de regular sus propias relaciones contractuales, observando claramente el límite impuesto por el ordenamiento jurídico.
- j) En ese sentido, se debe declarar firmemente que, en base a lo expuesto, la Institución Educativa Particular San José, al observar el evidente maltrato psicológico ejercido por el señor Rospigliosi, tuvo el suficiente motivo razonable y proporcional para no renovar el contrato de prestación de servicios educativos.
- k) Asimismo, es importante reiterar que la decisión de no renovar el Contrato de Prestación no vulnera el derecho a la educación ni atenta contra el interés superior del niño, toda vez que, como se acreditó en el escrito de descargos, a la fecha de comunicación existían varias alternativas de oferta educativa.
- l) El señor Rospigliosi a través de sus múltiples comunicaciones y la manera en la que este caso ha derivado en diversos procesos, declara firmemente que no se encuentra de acuerdo con el proceder de la Institución y la forma en cómo se enseña y educa a su mejor hijo, por tanto, su conducta resulta contradictoria en el sentido de que, incluso, a través de la solicitud de una medida cautelar, requiera que su menor hijo esté matriculado en un centro educativo que según él, es abusivo, incluyendo incluso comentarios en contra de la Dirección. Por tanto, ello denota claramente la conducta de venganza y enajenamiento del señor Rospigliosi con la Institución y sus miembros, incluida la Dirección, siendo que, finalmente, es el menor de edad quien es el móvil para ejercer lo que él considera hacer justicia.
- m) La institución no ha cometido infracción, en consecuencia, no correspondería que el señor Quispe asuma responsabilidad solidaria, en cuanto a la imputación de la infracción de no renovar el contrato de manera arbitraria.
- n) La Secretaría Técnica pretende recomendar de forma inmotivada, sancionarme solidariamente con una multa de 2 UIT al no haber valorado adecuadamente los medios probatorios presentados, aun cuando se debe considerar que la actuación de la Administración en los procedimientos sancionadores debe regirse también por el Principio de Presunción de Licitud, recogido por el numeral 9) del artículo 230° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece que: "Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario".
- o) En el presente caso, no expuso los argumentos que determinaron el nivel de infracción, más aún, considerando que en el presente caso no configuraron factores agravantes, ni mucho menos argumentó qué factores consideró para establecer la duración y el tamaño del infractor, únicamente adjuntó el reporte general sin ningún fundamento ni motivación.
- p) Para el cálculo del factor duración o nivel de infracción, resultaba válido y razonable que la Secretaría Técnica tomara en cuenta parámetros objetivos que permitan motivar adecuadamente la utilización de un determinado valor numérico, lo que en el presente caso no sucedió.

- q) La referida multa, además de resultar por demás excesiva, revela la intención de la primera instancia de sancionar por una conducta generalizada, cuando el presente caso versa sobre la presunta vulneración a las expectativas de un solo consumidor.”

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

43. Luego de estudiar y analizar la presente denuncia, la Comisión considera que debe determinar:

- i. Si corresponde ordenar la realización de un informe oral;
- ii. Las cuestiones procesales previas;
- iii. Si los denunciados contravinieron lo dispuesto en el artículo 73º del Código;
- iv. Si corresponde ordenar medidas correctivas;
- v. La sanción a imponerse de comprobar la responsabilidad del denunciado; y,
- vi. Si corresponde ordenar el pago de costas y costos incurridos durante el procedimiento;
- vii. Si corresponde ordenar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador.

III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

Cuestión Previa: Del informe oral solicitado

44. El denunciante solicitó se le conceda el uso de la palabra a efectos de informar oralmente.
45. Al respecto, cabe acotar que a los procedimientos seguidos ante el Tribunal del INDECOPI o sus diferentes Comisiones, se aplica lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1033 – Ley de Organización y Funciones del Indecopi, por lo que corresponde aplicar lo dispuesto en el artículo 16 de la referida norma, el cual establece que las Salas del Tribunal del Indecopi podrán escuchar los alegatos de las partes, cuando así lo soliciten, pudiendo denegar la solicitud mediante decisión debidamente motivada.
46. De la norma antes citada, se verifica que constituye una facultad discrecional de la Sala y las Comisiones el conceder el uso de la palabra. En consecuencia, si esta instancia considera complejo y trascendente el caso o advierte una eventual afectación a los derechos de los administrados durante la tramitación del procedimiento, resulta razonable que conceda el uso de la palabra, criterio que también ha sido desarrollado por el Tribunal Constitucional.
47. Sin embargo, esta Comisión, considera, que, en el presente caso, se cuenta con elementos de juicio suficientes para resolver el procedimiento, por lo que este Colegiado decide denegar al denunciante el pedido de uso de la palabra.

Cuestiones procesales previas

Sobre la procedencia de la denuncia en contra de la Compañía de Jesús Comunidad de San José

48. El artículo 15º de la Constitución Política del Perú de 1993 (en adelante, la Constitución) reconoce que toda persona, natural o jurídica, tiene el derecho de promover y conducir instituciones educativas y el de transferir la propiedad de estas, conforme a la ley.
49. En virtud de ello, el artículo 2º del Decreto Legislativo 882, Ley de Promoción de la Inversión en la Educación (en adelante, la Ley de Promoción), estipula que toda persona natural o jurídica tiene el derecho a la libre iniciativa privada para realizar actividades en la educación, lo cual comprendía fundar, promover, conducir y gestionar instituciones educativas particulares, con o sin finalidad lucrativa.

50. De esa misma forma, el artículo 2° de la Ley de los Centros Educativos Privados también recoge el derecho de las personas naturales y jurídicas de promover y conducir centros y programas educativos privados.
51. El artículo 5° de la Ley de Promoción dispone que el propietario de la institución educativa privada establece, conduce, organiza, gestiona y administra su funcionamiento, lo cual incluye la línea institucional, la duración, metodología y sistema pedagógico, entre otros.
52. La persona natural o jurídica que crea y gestiona la institución educativa privada es denominada en el marco jurídico peruano “propietario” o “promotor”.
53. Por otro lado, sobre las instituciones educativas privadas, el artículo 72° de la Ley General de Educación las define como “(...) personas jurídicas de derecho privado, creadas por iniciativa de personas naturales o jurídicas, autorizadas por las instancias descentralizadas del Sector Educación”.
54. En definitiva, lo que se evidencia es que, tanto a nivel constitucional como legal, el Estado le ha reconocido a los privados (personas jurídicas y naturales) el derecho de, entre otros, crear y gestionar sus propias instituciones educativas privadas.
55. De lo antes señalado también se infiere que el marco legal aplicable establece una clara diferencia entre, por un lado, la persona natural o jurídica que crea y gestiona una institución educativa privada y, por otro lado, la institución educativa privada.
56. En este punto, es importante tener en cuenta que, con la promulgación de la Ley General de Educación (publicada en el diario oficial El Peruano el 29 de julio de 2003), se le otorgó a la institución educativa privada la calidad de persona jurídica. Esto quiere decir que, desde aquel momento, se infería que las instituciones educativas privadas debían tener personería jurídica, lo que queda ratificado en el Decreto Supremo 005-2021-ED – Reglamento de Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica, el cual en el literal f) del artículo 3 define a la institución educativa privada como una instancia de gestión del sistema educativo descentralizado, autorizada para la provisión de servicios educativos de Educación Básica por la autoridad competente del sector educación, estableciendo que su naturaleza y funciones se encuentran establecidos en el artículo 72 de la Ley N° 28044, Ley General de Educación y que se organizan jurídicamente bajo cualquiera de las formas previstas en el derecho común o en el régimen societario, con o sin fin de lucro.
57. Sin embargo, lo acontecido en el mercado de servicios educativos ha sido distinto. Así, existen numerosos casos en los que, pese a lo señalado por la normativa, existen centros educativos que no están conformados como personas jurídicas; es decir, únicamente se encuentra a cargo del servicio educativo una persona natural con negocio.
58. Si bien actualmente, con la modificación del artículo 17° de la Ley de Centros Educativos Privados, se ha buscado incorporar como solidariamente responsable por las infracciones al promotor o propietario, lo cierto es que, conforme lo ha desarrollado la Sala Especializada en Protección al Consumidor⁴, ello solo ha tenido como finalidad subsanar un problema ocasionado por la incorrecta interpretación del marco normativo aplicable, conforme se desprende de la Exposición de Motivos del Decreto de Urgencia 002-2020⁵; siendo que, en cualquier caso, esta Secretaría Técnica estima que la mencionada responsabilidad solidaria correspondería únicamente al procedimiento administrativo llevado a cabo por

⁴ Ver RESOLUCIÓN 2366-2020/SPC-INDECOPI

⁵ “La situación antes anotada repercute en la cobranza de las multas impuestas por incumplimientos a la normativa vigente. En efecto, de acuerdo con el artículo 17 de la Ley N° 26549, las instituciones educativas privadas son sancionadas por la autoridad competente del Sector Educación; esto es, la sanción debe recaer sobre una persona jurídica. No obstante, al haberse otorgado la autorización de funcionamiento a favor de una persona natural, no es posible ejercer la cobranza de la multa. Debe recordarse que el objetivo de una sanción pecuniaria es el del desincentivar la comisión de una práctica contraria al ordenamiento jurídico; por lo que, al no hacerse efectiva, no se cumple con dicho objetivo”

la autoridad sectorial de educación, distinto al procedimiento administrativo de protección al consumidor, ya que tanto la Ley de Centros Educativos Privados como el vigente Reglamento de Instituciones Educativas Privadas de Educación Básica regulan una responsabilidad administrativa sancionadora distinta a la perseguida en el procedimiento administrativo de protección al consumidor.

59. En ese sentido, la Sala ha establecido un criterio en el que, en el marco de los servicios educativos de educación básica, la responsabilidad administrativa por las infracciones en materia de protección al consumidor deberá ser asumida de la siguiente manera:

- a) En primer lugar, por la institución educativa privada constituida como persona jurídica; o,
- b) En caso esta última no esté constituida de tal manera, por el promotor o propietario, según la resolución directoral de autorización o de traslado.

60. De ello se infiere que, en caso exista una institución educativa privada constituida como persona jurídica y a la vez un promotor o propietario, este último deberá ser excluido, en tanto no sería la persona jurídica responsable administrativamente de acuerdo a ley, es decir, no contaría con legitimidad para obrar pasiva.

61. En ese sentido, en el presente caso se aprecia que Institución Educativa Privada San José de Arequipa es la institución educativa privada prestadora del servicio educativo autorizada por la autoridad sectorial, y que se constituye como proveedora en la relación al ser directamente ésta la contratante, de conformidad con el Contrato de Prestación de Servicios Educativos 2022.

62. Asimismo de la revisión de la partida registral N° 11266025 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Arequipa se aprecia que Institución Educativa Privada San José de Arequipa se ha inscrito como persona jurídica bajo el régimen de asociación en enero de 2014, por lo que conforme al marco legal anteriormente descrito, corresponde a esta persona jurídica, Institución Educativa Privada San José de Arequipa, asumir la responsabilidad administrativa por las presuntas infracciones a la normativa de protección al consumidor, correspondiendo excluir a la Compañía de Jesús Comunidad de San José ya que aun cuando tiene la calidad de promotora carece de legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento.

63. En razón a ello, corresponde a esta Comisión declarar improcedente la denuncia interpuesta en contra de Compañía de Jesús Comunidad de San José por presuntas infracciones al artículo 73° del Código, al no poseer legitimidad para obrar pasiva respecto de los hechos materia de denuncia, debido a que Institución Educativa Privada San José de Arequipa se ha constituido como persona jurídica, siendo esta la proveedora del servicio educativo en la relación de consumo entablada.

Sobre la nulidad de la Resolución N° 1 en el extremo referido a la imputación

64. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez.

65. Asimismo, el artículo 3° de la citada norma establece como requisito de validez de los actos administrativos, que el mismo sea dictado bajo la observancia del desarrollo de un procedimiento regular.

66. Los procedimientos administrativos seguidos ante los órganos resolutores del Indecopi son procedimientos sujetos a la observancia de diversos principios comprendidos en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, siendo que, dentro de la relación comprendida en el mismo, se encuentra el principio de debido procedimiento, según el cual los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo.

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Tales derechos y garantías comprenden, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

67. Así, dentro de los principios que atañen a todo procedimiento regular se debe tener en consideración el “non bis in ídem” o proscripción de una doble sanción a una misma persona por una misma conducta infractora.

68. Mediante Resolución 1 del 24 de enero de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó como presuntas conductas infractoras en contra de la Institución las siguientes:

“(…) que, Institución Educativa Privada San José de Arequipa, habría decidido de forma abusiva la no renovación del contrato de servicio educativo justificando ello con informes parcializados y ocultos, realizando ello además en fecha 29 de diciembre de 2022 de manera tardía y extemporánea, lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante, por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 73° del Código (…)”

“(…) que, Institución Educativa Privada San José de Arequipa, habría bloqueado el acceso a la plataforma informática “SieWeb” arbitrariamente, impidiendo tanto al denunciante como a su menor hijo que tengan acceso a la información educativa relevante, como el desarrollo de los syllabus en powerpoints, separatas, lecturas, clases grabadas, y demás información, a pesar de haber pagado todo el año el servicio educativo, lo que involucra una afectación a los derechos del denunciante por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de la denuncia como una presunta infracción al artículo 73° del Código (…)”

69. En ese sentido, la Institución ha solicitado se declare la nulidad de la imputación consistente en el bloqueo al acceso a la plataforma SieWeb en tanto ello resulta ser una consecuencia de la no renovación del contrato de servicio educativo.

70. Al respecto, de la lectura del Reglamento Interno de la Institución Educativa, se aprecia en el numeral 3 del artículo 50° la siguiente estipulación:

3. **Retroalimentación de las evidencias de aprendizajes:** Durante el periodo de enseñanza virtual, se hace necesario contar con herramientas e instrumentos que nos permitan llegar a nuestros estudiantes para retroalimentar su proceso de aprendizaje.

- a. **Portafolio o cuaderno de trabajo,** es una estrategia de evaluación que permite visualizar el proceso de aprendizaje por parte del docente a la vez que está permitiendo el realizar cambios o mejoras con la retroalimentación que se les brinda.
- b. **Canales virtuales:** Sieweb y Classroom, nos permite ir monitoreando el proceso de desarrollo de la evidencia de aprendizaje, cuando se les solicita sus avances, estas plataformas se convierten en el espacio de retroalimentación.

71. Asimismo, en los artículos 232° y 235° del Reglamento Interno de la Institución se consigna que dicha plataforma constituía uno de los medios de comunicación oficial, constituyendo también de acuerdo con el numeral 2 del artículo 50° del mismo cuerpo normativo una canal de mensajería entre tutores, docentes y estudiantes.

72. En ese sentido, conforme a lo normado y a lo alegado por el denunciante respecto a que dicha plataforma brindaría acceso a syllabus, powerpoints, separatas, lecturas, clases grabadas, y demás información – lo que no ha sido controvertido por la Institución – se observa que en efecto la plataforma

M-CPC-06-01

SieWeb ofrecería acceso a información relevante durante el período de enseñanza educativa, por lo que al darse por concluida la prestación del servicio educativo – por la decisión de no renovación - el acceso a la misma sería restringido, conforme alega la Institución que fue realizado. Un razonamiento contrario implicaría afirmar que aun cuando el estudiante se encontrase desvinculado contractualmente de la Institución, por ejemplo, por haber concluido los estudios de educación básica regular, el mismo gozaría indefinidamente de acceso a dicha plataforma.

73. En ese orden de ideas, esta Comisión estima que nos encontramos ante una relación de causa – efecto, por lo que, la conducta de bloqueo a la plataforma SieWeb se debe subsumir dentro de la conducta referida a la presunta no renovación indebida del contrato de servicio educativo, ya que de brindarse un trato independiente se podría terminar imponiendo una doble sanción al administrado derivada del hecho consistente en la no renovación que generó no sólo la no prestación de servicio educativo para el año 2023 sino también el no acceso a la plataforma SieWeb, vulnerándose de este modo el principio non bis in ídem, y el debido procedimiento, lo que constituye un vicio de nulidad.
74. En este punto la Comisión estima conveniente precisar que la misma reconoce que el derecho a la información relevante sobre aspectos del servicio educativo, como son syllabus, powerpoints, separatas, lecturas, clases grabadas, no se encuentra necesariamente tutelado solo durante la vigencia del contrato de prestación de servicios educativos, ya que resultaría plenamente factible que aún luego de culminar dicho contrato, el padre de familia o el alumno requieran información sobre dicho servicio educativo, como los syllabus o separatas y que, como parte de la educación brindada debieran ser puestos en poder del consumidor, sin embargo, la imputación realizada se restringe al acceso a dicha información a través de la plataforma SieWeb, como se observa de lo alegado por el denunciante a folios 12 y 265 del presente expediente, es decir, la conducta imputada analizada en el presente extremo, no versa sobre una negativa general a brindar syllabus, powerpoints, separatas, lecturas, clases grabadas, y demás información relevante, sino que hace referencia únicamente a ello como una consecuencia del bloqueo al acceso a la plataforma, razón por la que no puede ser desligada del análisis sobre la no renovación del contrato.
75. Asimismo, cabe señalar que si bien en la absolución al Informe Final de Instrucción el denunciante ha sostenido que el bloqueo se produjo antes del 1 de enero de 2023, cabe precisar que de la lectura conjunta de la carta del 29 de diciembre de 2022 cursada por la Institución al denunciante comunicando la decisión de no renovar y la carta del 03 de enero de 2023 cursada por el denunciante a la Institución, se puede concluir en definitiva que independientemente de la fecha de conclusión de prestación del servicio, el bloqueo de la plataforma se produjo como consecuencia de la decisión de no renovar de la Institución, lo que ratifica que ambas conductas deben ser subsumidas en una sola.
76. Por tanto, corresponde a esta Comisión declarar la nulidad parcial de las Resolución N° 1 del 24 de enero de 2023 en el extremo que imputó de manera independiente el hecho referido al bloqueo al acceso a la plataforma SieWeb; ello, pues tal conducta se encuentra subsumida en el extremo referido a la no renovación del contrato, ostentando una relación de causa-efecto.

Respecto a la tachada formulada

77. Los artículos 300° y 301° del Código Procesal Civil establecen que se puede interponer tachada contra los testigos y los documentos, precisándose con claridad los fundamentos en que se sustentan y acompañándose la prueba respectiva; y, se autoriza que el medio probatorio sea actuado, sin perjuicio que su eficacia sea resuelta en la sentencia.

78. En la doctrina se señala que las causales por las cuales se puede tachar un documento son: a) falsedad, y; b) la ausencia de una formalidad esencial del documento, que la ley ha prescrito bajo sanción de nulidad⁶.
79. Al respecto, la doctrina ha señalado que la falsedad es la inexactitud o malicia en las declaraciones y dichos. Por su parte, la falsificación es la adulteración o imitación de alguna cosa con finalidades de lucro o con cualquier otro propósito. Por ello, cuando se ha efectuado una falsificación se produce también una falsedad. En tal sentido, un documento es falso cuando lo consignado en él no concuerda con la realidad. En consecuencia, un documento que contiene datos inexactos o es falsificado podrá ser tachado bajo la causal de falsedad.
80. En el mismo sentido, a nivel jurisprudencial, la Corte Suprema ha precisado lo siguiente:
- “4.3 La tacha prosperará si se basa solo en la nulidad o falsedad del documento tachado y se ofrezca medios probatorios de actuación inmediata (...). 4.4. Además, debe tenerse presente que ‘La desestimación de una tacha trae como única consecuencia que el medio probatorio cuestionado pueda ser valorado por el juzgador en virtud de que es válido, y, por ello, eficaz como tal dentro del proceso; en modo alguno convierte automáticamente a este medio probatorio a prueba, puesto que dicho resultado sólo puede ser producto de la valorización del juzgador utilizando su apreciación razonada.’”*
81. En el presente caso, el denunciante formuló tacha de los informes otorgados por el personal subordinado del director, alegando que carecen de objetividad e imparcialidad al ser elaborados por personal subordinado.
82. En ese orden de ideas, se observa que el fundamento de la tacha formulada no radica propiamente en una causal de falsedad de los documentos o de su contenido, ni en la inobservancia de las formalidades que la ley prescribe bajo sanción de nulidad, siendo que respecto a esto último además cabe tener en consideración que al ser los informes documentos internos no requieren mayor formalidad.
83. Por tanto, corresponde a esta Comisión declarar improcedente la tacha formulada por el denunciante respecto a los informes otorgados por el personal subordinado del director, ello toda vez que la cuestión probatoria no se sustenta en la falsedad o nulidad de dichos documentos.
84. Sin perjuicio de ello se debe tener en consideración, conforme a lo señalado en la casación antes señalada, que la desestimación de la tacha no debe ser entendida como un impedimento para la valoración probatoria que se debe realizar sobre la misma por parte de la Comisión en base al análisis razonable de los actuados y alegaciones relevantes vertidas en el expediente que le llevan a generar convicción o no sobre los hechos materia del presente procedimiento

Sobre la infracción referida al artículo 73° del Código

74. El artículo 73°⁸ del Código señala que el proveedor de servicios educativos 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.

⁶ Esquivel Oviedo, Juan Carlos. En <http://www.gacetajuridica.com.pe/boletin-nvnet/oct03/boletin03-10.html>.

⁷ Casación 5031-2008-Lima

⁸ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 73.- Idoneidad en productos y servicios educativos

El proveedor de servicios educativos 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.

75. El artículo 13° de la Constitución Política del Perú establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. En esa línea, el artículo 14° precisa que la educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física y el trabajo y fomenta la solidaridad.
76. En ese sentido, el Tribunal Constitucional, en la Sentencia emitida en el expediente 04232-2004-AA/TC, señaló que “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”. Asimismo, en la Sentencia emitida en el expediente 4232-2004-AA/TC, ha reconocido en la educación un carácter binario pues la califica como un derecho fundamental y un servicio público, dado que explicita una de las funciones-fines del Estado, de ejecución por el propio Estado o por terceros bajo fiscalización estatal, constituyendo un bien que se vincula directamente con el fortalecimiento del sistema democrático y con el desarrollo económico y social del país.
77. De otro lado, el Tribunal Constitucional respecto del contenido constitucional del interés superior del niño, niña y adolescente, ha precisado en la Sentencia emitida en el expediente 02132-2008-PA/TC 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.
78. Dicho principio se encuentra regulado a nivel legislativo en el artículo IX del Código del Niño y Adolescente, el cual establece que en toda medida concerniente al niño y al adolescente que adopte el Estado a través de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, del Ministerio Público, los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y sus demás instituciones, así como en la acción de la sociedad, se considerará el Principio del Interés Superior del Niño y del Adolescente y el respeto a sus derechos.
79. En ese mismo sentido, la Convención sobre los Derechos del Niño de 1989, considera al niño como sujeto pleno de derechos, siendo que en su artículo 19°, determina el marco de responsabilidad que tienen los padres, el representante legal o de cualquier otra persona, para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, mientras se encuentre bajo su custodia. Ello, es concordante con la protección que tienen los niños por los directores de los centros educativos, lo cual se encuentra reconocido en el artículo 18° del Código de los Niños y Adolescentes, según el cual los directores de los centros educativos deben comunicar a la autoridad competente los casos de maltrato físico, psicológico, de acoso, abuso y violencia sexual en agravio de los alumnos.
80. En virtud de ello, los centros educativos tienen una gran responsabilidad no sólo frente a los padres de familia, quienes le han confiado la formación de sus hijos, sino también frente a la sociedad brindando un servicio educativo idóneo. Al respecto, el Estado tiene el deber especial de investigar y sancionar las presuntas vulneraciones de los derechos de los niños y adolescentes durante la prestación del servicio educativo, siendo que, la seguridad es una condición implícita en los servicios ofertados en el mercado, que se integra a su idoneidad aun cuando no constituya la principal prestación de los mismos.
81. Así expuesto, la idoneidad debe ser evaluada atendiendo a la totalidad de las condiciones involucradas en un servicio puesto que, en su conjunto, integran la noción que el consumidor finalmente aprehende, aun cuando no todas estas características resulten expresas. Así, siempre resulta exigible un nivel de seguridad razonable, que los proveedores deben garantizar para que los consumidores o usuarios puedan disfrutar de las prestaciones debidas. Sin ello, el objeto del servicio contratado no podría llegar a materializarse en forma idónea frente al consumidor.

82. Asimismo, la educación es uno de los pilares básicos para el desarrollo intelectual, psicológico, físico y ético de las personas. En tal sentido, la búsqueda de un centro educativo para los padres de familia o representantes legales de un menor tendrá en cuenta la valoración de distintos aspectos, los cuales además de incluir la elección del mejor servicio educativo que contribuya de manera óptima a la formación académica de su hijo, también supone la elección de aquel centro educativo que garantice al padre de familia la seguridad necesaria a efectos de confiar el cuidado de sus menores.
83. Por tanto, uno de los parámetros a considerar para determinar la expectativa generada en los consumidores y, por ende, para analizar la idoneidad de los bienes o servicios adquiridos o contratados por ellos, es la naturaleza de dicho bien o servicio. Tratándose de servicios educativos, los colegios se encuentran obligados a adoptar medidas destinadas a garantizar la integridad de sus alumnos durante su permanencia en el centro educativo.
84. En ese sentido, debemos señalar que un padre de familia o representante legal que deja a cargo de un centro educativo el resguardo de sus menores hijos no esperaría que sea maltratado verbal, psicológica o físicamente por uno de sus compañeros de clases, miembros del equipo docente o administrativo de la institución, ni los propios estudiantes esperarían que la institución educativa no adopte medidas que salvaguarden posibles afectaciones a la vida o integridad física o psicológica del menor, ya sean estas accidentales o intencionales. Más aún, considerando que estos se especializan en el cuidado y enseñanza de menores, así como, con personal preparado para brindar servicio idóneo a fin de salvaguardar la integridad de dichos menores.
85. En este punto, resulta necesario señalar que este Colegiado no desconoce que, más allá del deber general que atañe a todos los actores de una sociedad respecto del cuidado de los niños y adolescentes, son los padres los primeros llamados a velar por su salud física y emocional; no obstante, ello no enerva el deber que recae en las instituciones educativas, dado su protagonismo en la educación de los menores y su nivel de participación en la etapa de vida escolar, encargo que como ha sido desarrollado precedentemente ha sido recogido en la legislación pertinente.
- **Respecto a que la Institución no habría adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada, al momento que tuvo conocimiento sobre el maltrato psicológico y físico que habría sufrido el menor hijo del denunciante por parte de sus compañeros**
86. En este extremo, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó como presunta conducta infractora que la Institución no habría adoptado las medidas necesarias ni brindado la atención adecuada, al momento que tuvo conocimiento sobre el maltrato psicológico y físico que habría sufrido el menor hijo del denunciante por parte de sus compañeros.
87. Al respecto se desprende del escrito de denuncia la existencia de cinco eventos en los que el menor hijo del denunciante, de iniciales J.A.R.R., habría sido víctima de diversas agresiones:

Fecha	Tipo de Violencia	Presunto Menor Agresor
25 de abril de 2022	Psicológica, reiterada "no tienes madre porque te abandonó y nadie te quiere"	J.O.M.M.
17 de agosto de 2022	Física con lesión y psicológica Golpe ocasionó labio reventado "no tienes madre porque te abandonó"	L.P.

31 de agosto de 2022	Psicológica Hurto de polera	Desconocido
31 de agosto de 2022	Psicológica Llamada telefónica con burlas referidas a la madre del menor	P.L. y desconocidos
19 de diciembre de 2022	Psicológica y física, reiterada Golpe en la cara “no tienes madre porque te abandonó, nadie te quiere, yo me la agarro a tu mamá”	J.O.M.M.

88. La Ley N° 29719, conforme a su artículo 1° tiene por objeto establecer los mecanismos para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento, la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre los alumnos de las instituciones educativas; y, regula la prohibición del acoso escolar, en cualquiera de sus modalidades, cometido por los alumnos entre sí, que provoca violencia y saldo de víctimas.
89. Las obligaciones de las instituciones educativas y docentes cuando toman conocimiento de una situación de violencia o acoso entre sus alumnos, de acuerdo con los artículos 6°, 7° y 11° son las siguientes:
- (i) Detectar, atender y denunciar de inmediato ante el Consejo Educativo Institucional (Conei) los hechos de violencia, intimidación, hostigamiento o cualquier otra manifestación que constituya acoso entre estudiantes.
 - (ii) En los casos de poca gravedad, los docentes deberán sancionar directamente a los estudiantes agresores, sin perjuicio de comunicarlo al Conei para anotar los hechos en el cuaderno de incidencias.
 - (iii) Informar a los padres o apoderados de los estudiantes que son víctimas de violencia o de acoso, así como a los padres o apoderados del agresor.
 - (iv) Implementar un Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes, a cargo del director, en el que se anotan todos los hechos sobre violencia, acoso entre estudiantes, el trámite seguido en cada caso, el resultado de la investigación y la sanción aplicada, cuando corresponda.
90. El artículo 13 del Reglamento de la Ley N° 29719 – Decreto Supremo 010-2012-ED establece que los procedimientos y las medidas correctivas para atender situaciones de violencia y acoso entre estudiantes deben estar establecidos en el Reglamento Interno de cada centro educativo.
91. Asimismo, dicho Reglamento define en su artículo 3° al “acoso entre estudiantes (bullying)” como un tipo de violencia que se caracteriza por conductas intencionales de hostigamiento, falta de respeto y maltrato verbal o físico que recibe un estudiante en forma reiterada por parte de uno o varios estudiantes con el objeto de intimidarlo o excluirlo, atentando así contra su dignidad y derecho a gozar de un entorno escolar libre de violencia.
92. Por otro lado, el citado cuerpo normativo define la “violencia” como el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o pueda causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.
93. De ello se desprende con claridad que las figuras de acoso y violencia no son idénticas, resultando indispensable para un adecuado proceso formativo y correctivo que las mismas sean debidamente identificadas por los miembros de la comunidad educativa a fin de tomar debida conciencia de los actos

realizados y las consecuencias de los mismos y en ese sentido, adoptar las medidas proporcionales y razonables para cada caso en concreto.

94. El artículo 13 del Reglamento de la Ley N° 29719 establece que los procedimientos y las medidas correctivas para atender situaciones de violencia y acoso entre estudiantes deben estar establecidos en el Reglamento Interno de cada centro educativo.
95. Al respecto, el Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU contiene los Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes, estableciendo en el artículo 8.3.2. lo siguiente:

“8.3.2. Atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes

** Para efectos de los presentes Lineamientos, la atención de casos de violencia se circunscribe a aquellos que afecten a las y los estudiantes. En tal sentido, los casos de violencia pueden darse:*

- a. Entre estudiantes.*
- b. Del personal de la institución educativa pública o privada hacia uno o varios estudiantes.*
- c. Por un miembro de la familia u otra persona que no pertenezca a una institución educativa.*

** El director o directora de la institución educativa, a través del Comité de Tutoría y Orientación Educativa, coadyuva en la atención oportuna de los casos de violencia contra las y los estudiantes en el marco de los Protocolos para la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes (véase Anexo 03).*

** Todo caso de violencia escolar del que se tenga conocimiento es anotado en el Libro de Registro de Incidencias y reportado en el portal SiseVe. El reporte da inicio al proceso de atención y seguimiento, el cual sigue las pautas indicadas en los Protocolos para la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes (véase Anexo 03).*

(...)

96. El MINEDU dispuso los Protocolos para la Atención de la Violencia Escolar (protocolos), los cuales, según la Resolución Ministerial 274-2020-MINEDU tienen principalmente un carácter orientador. De este modo, a partir de ellos, las escuelas pueden decidir las medidas más adecuadas a seguir de acuerdo con las características de sus contextos sociales, territoriales y recursos cercanos, aunque siempre de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, y siempre dentro de un marco de actuación razonable y proporcional a los hechos y circunstancias de cada caso en particular.
97. En ese orden de ideas, se observa que en el Reglamento Interno la Institución ha establecido una serie de disposiciones, siendo las más relevantes al caso en particular las siguientes:

“Art. 192 El Colegio prohíbe el acoso y/o cualquier forma de violencia escolar, entendiendo como violencia: el uso intencional e injustificado de la fuerza o el poder por parte de estudiantes contra uno o varios de ellos, causando o teniendo muchas probabilidades de causarle(s) daño. Por ello cumple con lo establecido en la Ley 29719 y su reglamento promoviendo la convivencia sin violencia en la institución educativa, para lo cual ha formado un Consejo Educativo Institucional (CONEI) que está liderado por la Dirección del Colegio e integrado por un representante de docentes, directivos, padres de familia, espiritual y psicopedagógico

Art. 194 Los docentes, entrenadores y coordinaciones de ciclo tienen la obligación de detectar, atender y denunciar de inmediato a la Coordinación de Ciclo los hechos de violencia, intimidación,

hostigamiento, discriminación, difamación y cualquier otra manifestación que constituya acoso entre los estudiantes, incluyendo aquellos que se cometan por medios telefónicos, electrónicos o informáticos y sobre los que hayan sido testigos o hayan sido informados. Para tales casos, la coordinación de ciclo comunica al Comité de tutoría y orientación educativa (pudiendo también convocar al CONEI), para que se reúna dentro de los dos (2) próximos días siguientes para investigar la denuncia recibida y la resuelve en un plazo máximo de siete (7) días laborables sin perjuicio de los plazos establecidos en el sistema SISEVE. De ser necesario el Comité TOE convoca al Comité de Disciplina quien dentro del plazo antes señalado emite las medidas a aplicar.

Art. 195 Cuando se trate de casos de poca gravedad, los docentes en coordinación con los tutores y coordinaciones de ciclo sancionan directamente a los estudiantes agresores, sin perjuicio de su obligación de informar sobre dicho incidente al Consejo Educativo Institucional (CONEI), para los efectos de su inscripción en el Libro de Registro de Incidencias sobre violencia y acoso entre estudiantes.

Art. 196 La Dirección del Colegio orienta al Consejo Educativo Institucional (CONEI) y Comité de tutoría y orientación educativa para los fines de una convivencia pacífica de los estudiantes y convoca a los organismos competentes, de inmediato cuando tenga conocimiento de un incidente de acoso o de violencia. Puede también convocar al CONEI y Comité TOE a las reuniones ordinarias destinadas a establecer mecanismos de prevención de la violencia y acoso entre estudiantes. Además, proporciona la información debida a los padres de familia del estudiante o estudiantes que son víctimas de violencia o de acoso en cualquiera de sus modalidades, así como a los padres del agresor o agresores; comunica las sanciones acordadas por el Consejo de Disciplina cuando se determine la responsabilidad de un estudiante agresor en un incidente de violencia o de acoso e informa de ser el caso a las autoridades pertinentes.

Art. 199 El Colegio busca promover un ambiente donde la convivencia entre estudiantes sea saludable y libre de violencia y libre de bullying. El Colegio entiende por bullying aquellas agresiones físicas, psicológicas y/o verbales, que se dan de manera directa o por medios virtuales (ciberbullying) entre estudiantes y que ocurren de manera intencional y sistemática, pudiendo producirse en espacios escolares y también fuera del contexto escolar, en espacios en los que el grupo de pares comparte actividades de ocio o esparcimiento. Puede darse por parte de uno o varios agresores.

Art. 201 Para casos de bullying y otras incidencias de violencia, el Colegio cuenta con un Libro de Registro de Incidencias según Ley 29719.

Art. 202 Tratamiento por parte del Colegio en casos de bullying escolar:

1. Cuando un miembro de la comunidad escolar tenga conocimiento de alguna situación posible de caracterizar como "acoso entre estudiantes" (bullying), según las características definidas en el artículo 3 del Reglamento de la Ley 29719, da aviso de la situación al docente, tutor o a la respectiva coordinación de ciclo.
2. La coordinación de ciclo, bajo su responsabilidad, adopta inmediatamente las medidas necesarias para detener los casos de violencia y acoso entre estudiantes.
3. Si la situación efectivamente se caracteriza como un caso de acoso entre estudiantes, en coordinación con el equipo responsable de la Convivencia Democrática, (CONEI y TOE) la respectiva coordinación de ciclo convoca, luego de reportado el hecho a los padres de familia de los estudiantes víctimas, agresores, y espectadores para informarles lo ocurrido y adoptar las medidas de protección y de corrección. Estas medidas incluyen además de los compromisos, el apoyo pedagógico y el soporte emocional a los estudiantes víctimas, agresores y espectadores.
4. Los padres de familia de los estudiantes víctimas, agresores, y espectadores asumen responsabilidades y compromisos para contribuir a la convivencia democrática en el Colegio.

5. La coordinación de ciclo adopta las medidas de protección para mantener la reserva y confidencialidad relacionadas a la identidad e imagen de los estudiantes víctimas, agresores, y espectadores.
6. La coordinación de ciclo, en coordinación con los padres de familia, deriva a los estudiantes que requieran una atención especializada a los establecimientos de salud, las Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente (DEMUNA) u otras instituciones -según sea el caso- que brinden las prestaciones necesarias que salvaguarden el bienestar de los estudiantes.
7. Un miembro del equipo de Convivencia Democrática designado por la respectiva coordinación de ciclo realiza el seguimiento de las medidas de protección, las medidas formativas y los compromisos adoptados por los padres de familia y los estudiantes víctimas, agresores, y espectadores.
8. Un miembro del equipo de Convivencia Democrática designado por la coordinación de ciclo, en coordinación con el director del Colegio, acompaña a las familias de los estudiantes víctimas y agresores solicitando informes a las instituciones que participen de la atención especializada.
98. En dicha línea de análisis, se observa que el procedimiento recogido por el Reglamento Interno para los casos de violencia o acoso, en esencia, sigue los siguientes parámetros, los cuales guardan concordancia con los criterios aplicables recogidos en el artículo 14° del Reglamento de la Ley N° 29719 – Decreto Supremo 010-2012-ED:
- (i) Aviso o detección por parte del equipo docente o de tutoría
 - (ii) Aviso a Coordinación, la cual debe adoptar las medidas necesarias inmediatas para detener la violencia o acoso
 - (iii) Coordinación debe comunicar al equipo de Tutoría y Orientación Estudiantil (TOE) y/o al Consejo Educativo Institucional (CONEI)
 - (iv) Inscripción en el Libro de Registro de Incidencias
 - (v) Investigación de la denuncia y resolución por parte del TOE o Comité de Disciplina quienes pueden imponer medidas formativas
 - (vi) Comunicación a los padres de familia para informar los hechos y adoptar medidas de protección y corrección, las cuales deben incluir compromisos, apoyo pedagógico y soporte emocional en caso de acoso.
 - (vii) Derivación a autoridades pertinentes, según sea el caso
 - (viii) Seguimiento de medidas de protección, formativas y compromisos adoptados, en el caso de acoso
99. En ese orden de ideas, corresponde verificar: (i) si el menor de iniciales J.A.R.R. fue víctima de posibles actos de bullying o violencia; y, de acreditarse ello, (ii) cuáles fueron las medidas adoptadas por el administrado ante esta circunstancia.
100. Sobre el primer punto, en torno a los cinco eventos de violencia que ha descrito el denunciante se observa que obran los siguientes medios probatorios incorporados debidamente al expediente:

Fecha	Tipo de Violencia	Presunto Menor Agresor	Acreditación
25 de abril de 2022	Psicológica, reiterada "no tienes madre porque te abandonó y nadie te quiere"	J.O.M.M.	- Inscripción en el Registro de Ocurrencias del 03 de mayo de 2022, describiéndose agresiones verbales del alumno J.O.M.M., referida a la situación familiar y de la madre del menor, y señalando que se desarrollaron entrevistas con estudiantes, recojo de información de

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI**

Fecha	Tipo de Violencia	Presunto Menor Agresor	Acreditación
			testigos, derivación al área psicopedagógica y entrevistas con familias y establecimiento de compromisos y medidas restauradoras, desarrollo de proyectos de convivencia - Ficha de entrevistas con la familia del menor J.O.M.M. del 04 de mayo de 2022, firmada por padres y entrevistador. Señalando que se realizó un informe de la situación acontecida el 29 de abril de 2022. Estableciendo como recomendación y acuerdo el seguir acompañando al estudiante en su proceso de convivencia escolar, generar un drive de incidencias cruzado entre tutora y familia y trabajo de la parte social de todos los alumnos de la promoción - Desarrollo de Taller de Integración del 23 de mayo al 22 de julio
17 de Agosto de 2022	Física con lesión y psicológica Golpe ocasionó labio reventado “no tienes madre porque te abandonó”	L.P.	- Inscripción en el Registro de Ocurrencias del 18 de agosto de 2022, describiéndose agresión verbal del alumno L.P.T. referida a la madre del menor y agresión física con lesión en el labio del menor y señalando que se desarrollaron entrevistas con estudiantes, recojo de información, orientaciones de sana convivencia y entrevistas con familias y acompañamiento psicopedagógico - Ficha de entrevistas con la familia del menor L.P.T. del 22 de agosto de 2022, firmada por padres y entrevistador. Señalando que se realizó un informe del incidente con comentario inapropiado sobre la madre y golpe en el labio inferior, como recomendación y acuerdo el trabajo a nivel de ambos estudiantes para evitar inconvenientes, alejamiento de J.A.R.R. para evitar molestias o provocaciones. La familia alegó que los acontecimientos fueron reacción a molestias - Desarrollo de Taller de Integración del 21 de octubre al 25 de noviembre - Carta del 10 de octubre remitida por la Institución al denunciante sobre el

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Fecha	Tipo de Violencia	Presunto Menor Agresor	Acreditación
			incidente, describiéndose haber realizado entrevistas con los padres de familia, estudiantes, intervención del dpto. de psicopedagogía y activación del Comité de Gestión del Bienestar Escolar para esclarecer el incidente
31 de agosto de 2022	Psicológica Hurto de polera	Desconocido	- Carta del 10 de octubre remitida por la Institución al denunciante sobre incidente de la polera, describiéndose haber realizado búsqueda de la polera, diálogo con estudiantes, comunicación escrita para la búsqueda y rúbrica de cosas
31 de agosto de 2022	Psicológica Llamada telefónica con burlas referidas a la madre del menor	P.L. y desconocidos	- Carta del 10 de octubre remitida por la Institución al denunciante sobre el incidente de la llamada, describiéndose haber realizado entrevista con la tutora, recojo de información identificando a uno de los responsables y activación del Comité de Gestión del Bienestar Escolar para determinar situación y responsabilidades.
19 de diciembre de 2022	Psicológica y física, reiterada Golpe en la cara "no tienes madre porque te abandonó, nadie te quiere, yo me la agarro a tu mamá"	J.O.M.M.	- Inscripción en el Registro de Ocurrencias del 23 de diciembre de 2022, describiéndose agresión verbal y agresión física sin lesión y señalando que se desarrollaron entrevistas con estudiantes, recojo de testimonios, entrevistas con familias y jornada del Comité de Gestión del Bienestar Escolar planteándose resultados - Ficha de entrevistas con la familia del menor J.O.M.M. del 21 de diciembre de 2022, firmada por padres y entrevistador. Señalando que se realizó un informe de la situación acontecida el 19 de diciembre de 2022. Estableciendo como recomendación y acuerdo el conversar con estudiante, estar atentos al correo electrónico y se indica que se continuará con el proceso respectivo - - Ficha de entrevistas con la familia del menor J.A.R.R. del 21 de diciembre de 2022, firmada por padre

Fecha	Tipo de Violencia	Presunto Menor Agresor	Acreditación
			y entrevistador. Señalando que se realizó un informe de la situación acontecida el 19 de diciembre de 2022. Estableciendo como recomendación y acuerdo que se esperaría una respuesta escrita, se comunica acciones de entrevista con familias, recopilación de información de testigos, activación de la Jornada de Gestión del Bienestar Escolar en donde se determina sanciones y acciones restaurativas. Se informa sobre procedimientos a los que puede acudir y el padre de familia manifiesta malestar por no informar las sanciones - Acta 04-2022/CICLO III del 22 de diciembre de 2022 de la Jornada del Comité de Gestión del Bienestar Escolar, en donde se describen acciones de recojo de información, entrevistas, se establecen resultados dentro de los cuales se determina que no sería un caso de bullying, hubo agresión mutua, y que salvo el incidente de abril de 2022 no se describe otra agresión, se informa que la familia del menor J.O.M.M. se comprometió a iniciar una atención psicológica externa, establecimiento de medidas para promover la sana convivencia escolar - Carta del 29 de diciembre de 2022 remitida por la Institución al denunciante donde se describen las conclusiones del Comité

101. En ese sentido, conforme a los medios probatorios descritos en el cuadro precedente, se puede arribar a la conclusión de que de los cinco eventos narrados, con excepción de aquel referido al hurto de la polera, en cuatro, no hubo una negativa de las agresiones narradas por el denunciante ni por parte de las familias de los menores involucrados ni de la Institución, siendo que según lo que señala el denunciado, incluso en el primer, segundo y quinto evento se habría dictado sanciones y/o medidas formativas contra los estudiantes agresores, lo que da cuenta que en definitiva las agresiones narradas sí habrían ocurrido.

102. En dicha línea de análisis, se debe tener en consideración que la definición de acoso escolar (bullying) establecidas por la normativa vigente, antes descrita, se centra en un tipo de violencia, verbal o físico, ejercido contra un estudiante por otro u otros estudiantes, *de manera reiterada*, con el objeto de

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
 Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
 E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

intimidarlo o excluirlo, atentando así contra su dignidad y derecho a gozar de un entorno escolar libre de violencia, siendo que los hechos descritos en el cuadro precedente calzan en la definición⁹, en tanto develan conductas de violencia psicológica reiteradas, a través de diversos estudiantes, en contra del menor de iniciales J.A.R.R., que pretenden intimidar al mismo mediante una constante alusión a los problemas familiares relacionados a la madre del menor, hecho que además pudiese generar en J.A.R.R. una percepción de exclusión o diferenciación negativa respecto a los alumnos agresores o un grupo determinado.

103. Así pues, esta Comisión estima que la Institución Educativa no brindó una atención adecuada al caso, toda vez que, conforme se desprende del Acta 04 del 22 de diciembre de 2022, calificó indebidamente el último episodio como un caso que no se trataría de bullying, sin prestar atención al hilo conductor común en los episodios precedentes.
104. En este punto además se debe tomar en consideración que el hecho que el personal de la Institución no haya logrado identificar debidamente la conducta como un caso de bullying, sino como hechos aislados de violencia, impide *per se* la adopción de medidas adecuadas, toda vez que conforme se ha desarrollado de manera precedente, el procedimiento implica entrevistas con los menores, las familias, *acompañamiento emocional y psicopedagógico*, siendo que todos estos espacios de encuentro habrían sido abordados bajo una figura errada, lo que impediría afrontar consecuentemente los efectos de la conducta en las familias implicadas y en la comunidad educativa en general.
105. Así, en este punto se debe tener en consideración que la figura del bullying reviste una serie de consecuencias tanto físicas como psicosociales diversas que repercuten de manera distinta tanto en el niño que aplica el bullying como en el receptor del mismo, siendo que, conforme a la literatura especializada¹⁰, este último pudiese, por ejemplo, percibirse como constantemente inseguro o a la defensiva, presentando cuadros de irritabilidad, ansiedad, etc., además de percibirse negativamente tanto el sujeto activo como el pasivo de la conducta, con escasas habilidades sociales y rechazados por sus pares, actitudes que, en definitiva, demandarían un acompañamiento emocional y psicopedagógico de características particulares a aquel que pudiese aplicarse ante un evento aislado de violencia.
106. Al respecto, además, se debe considerar que si bien la Institución ha sostenido que se vulneraría el principio de tipicidad, la imputación realizada en este extremo precisa con exactitud que el denunciado no habría brindado una atención adecuada ante los maltratos que habría sufrido el menor, debiendo tenerse en consideración que una atención adecuada demandaba, en primer lugar, determinar, por parte del colegio la conducta de la que era víctima el menor a fin de que a partir de esta primera medida de análisis, se puedan adoptar diversas medidas formativas y/o correctivas para la situación en particular, por lo que el análisis desarrollado de ninguna manera transgrede la tipificación realizada.
107. Por otro lado, se debe tener en consideración que, si bien de la valoración conjunta de los medios probatorios reseñados en el cuadro precedente se puede observar que la Institución aplicó el procedimiento regulado en el Reglamento Interno respecto a la realización de investigaciones, entrevistas con los padres de familia, menores, apoyo psicopedagógico y adopción de compromisos, registro en Libro de Incidencias, de la lectura del presente expediente no se aprecia que en todos los casos – es decir en los cuatro eventos en los que se pudo identificar a un autor - se hubiese incorporado medios probatorios que den cuenta de la adopción de medidas formativas - sanciones - por los eventos acaecidos¹¹ conforme a lo estipulado en el artículo 182° del Reglamento Interno, pese a que

⁹ Cabe precisar que la determinación de las agresiones como casos de acoso escolar se realiza por parte de esta Comisión en tanto resulta necesario subsumir los hechos acaecidos en el caso en concreto en la norma legal a fin de determinar si el denunciado incurrió o no en una infracción a la normativa de protección al consumidor en materia de servicios educativos vigente, siendo esta metodología de análisis empleada por diversos órganos resolutivos como es de verse, por ejemplo, en la Resolución Final N° 005-2023/CC3

¹⁰ <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK390414/>

¹¹ Con excepción de los eventos que relacionan a los menores J.O.M.M. y J.A.R.R.

conforme al artículo 181° del Reglamento Interno las agresiones físicas y/o verbales se encuentran estipuladas como faltas muy graves, y en ese sentido, pudiesen haber sido objeto de las siguientes medidas:

Art. 184 En primaria y secundaria se aplican las medidas formativas de acuerdo a la gravedad y persistencia de la falta y no necesariamente en el orden en el que se mencionan ni en su totalidad.

(...)

3. Para faltas muy graves:

a. Registro de la falta en el Parte del Aula.

b. Amonestación escrita.

c. Citación a los padres de familia.

d. Acciones reparadoras en función a la falta, estas pueden implicar la realización de labores especiales, asignadas por la coordinación de ciclo en acuerdo con los padres de familia.

e. Afectación del calificativo de comportamiento.

f. Suspensión temporal del estudiante de uno (1) a tres (3) días (en casa o en el Colegio).

g. Suspensión temporal del estudiante por más de tres (3) días en casa.

h. Matrícula observada.

i. Separación definitiva.

108. En ese sentido, se debe tener en consideración que, conforme al artículo 196° del Reglamento Interno, en los supuestos de violencia o acoso, resultaban aplicables sanciones - las que son reguladas como una modalidad de medidas formativas de acuerdo al art. 182° del Reglamento Interno – siendo, por ende, parte del procedimiento de adopción medidas para prevenir la violencia entre estudiantes.

109. Sin embargo, aun cuando la Institución ha acreditado que al menor de iniciales J.O.M.M. se le aplicó una observación de matrícula por los incidentes con el menor de iniciales J.A.R.R. y que al menor de iniciales L.P.T. se le aplicó una amonestación, no ha acreditado que la amonestación impuesta se encuentre relacionada a la violencia verbal infringida al menor hijo del denunciante sino únicamente respecto a la agresión física.

110. Asimismo, tampoco se aprecia que, respecto al evento de las llamadas telefónicas con burlas sobre la madre del menor, se hubiere registrado el incidente en el Registro de Ocurrencias, ni que se hubieren llevado a cabo entrevistas con los padres de familia del menor involucrado, ni mucho menos que se hubiere reportado en el portal Síseve.

111. Finalmente, en este extremo cabe señalar que de acuerdo al Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU, todo hecho de violencia o acoso debe ser reportado en el portal Síseve, ello a fin de que las instancias de gestión educativa descentralizada brinden seguimiento a los casos de violencia escolar mediante un trabajo colaborativo e interconectado, por lo que correspondía que la Institución realice el reporte correspondiente y concluya el caso dentro de los 75 días calendario, conforme a los protocolos establecidos en la Resolución Ministerial 274-2020-MINEDU.

112. No obstante, se aprecia del expediente que los tres incidentes registrados en el Libro de Incidencias fueron cerrados el 17 de abril de 2023, pese a que acaecieron en abril, agosto y diciembre de 2022, lo que aunado a lo señalado por el entonces director de la Institución, señor Quispe, en el Acta de Segunda Visita del 26 de enero de 2023 por especialistas de la UGEL y la GREa - que el padre de familia se negó a que los casos anteriores sean subidos al Síseve - dan cuenta que la Institución no cumplió con realizar el reporte en el portal Síseve de manera oportuna, impidiendo que las instancias de gestión educativa descentralizada realicen el seguimiento correspondiente.

113. En ese orden de ideas, en torno al alegato de la Institución referido a que en este extremo no se infringió el deber de idoneidad ya que se adoptaron las medidas del Reglamento de manera oportuna, cabe precisar que conforme al análisis desarrollado se puede concluir que la Institución no adoptó las

medidas necesarias ni brindó la atención adecuada ante cada uno de los eventos acaecidos en contra del menor hijo del denunciante, no pudiendo enfrascar la denuncia únicamente en una actuación “oportuna” respecto a algunas diligencias desarrolladas en los eventos, toda vez que las medidas necesarias y la atención adecuada, que constituían la imputación realizada, demandaban un accionar de la Institución conforme a todos los parámetros normativos establecidos legal y reglamentariamente, en cada uno de los eventos, lo que no ha acaecido en el presente caso.

114. Por tanto, conforme se ha desarrollado corresponde a esta Comisión declarar fundada la denuncia en contra de la Institución por infracción al artículo 73° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que no adoptó las medidas necesarias ni brindó la atención adecuada, al momento que tuvo conocimiento sobre el maltrato psicológico y físico que habría sufrido el menor hijo del denunciante por parte de sus compañeros

- **Respecto a que la Institución habría decidido de forma abusiva la no renovación del contrato de servicio educativo justificando ello con informes parcializados y ocultos, realizando ello además en fecha 29 de diciembre de 2022 de manera tardía y extemporánea**

115. En este extremo, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó como presunta conducta infractora que la Institución habría decidido de forma abusiva la no renovación del contrato de servicio educativo justificando ello con informes parcializados y ocultos, realizando ello además en fecha 29 de diciembre de 2022 de manera tardía y extemporánea.

116. Sobre el particular, obra en el expediente la carta de fecha 29 de diciembre de 2022, remitida por el denunciado al denunciante, en la que señala que de acuerdo al contrato de servicios educativos el padre de familia se obligaba a hacer cumplir las normas del Reglamento Interno, asumiendo plena responsabilidad en caso de incumplimiento y que, de acuerdo al Reglamento Interno, era un deber del padre de familia brindar un trato respetuoso a los otros padres de familia y al personal del Colegio, así como a respetar las normas y modos de proceder del Colegio y que los comentarios contra la honra, dignidad e idoneidad de algún miembro del Colegio son considerados como un atentado al sentido de pertenencia y voluntad de una sana colaboración con la Institución.

117. En ese sentido, en la mencionada carta se informa al denunciante que, de acuerdo con la cláusula novena del contrato, y al Reglamento Interno, se decidía la no renovación del contrato de servicios educativos para el menor J.A.R.R., considerando que el padre de familia habría reincidido en maltrato verbal e intimidatorio al personal docente y a sus autoridades, incluso rechazando las medidas formativas implementadas por la Institución.

118. Asimismo, obra en el expediente el Acta de Consejo Directivo Extraordinario del 26 de diciembre de 2022 donde se describen una serie de eventos sucedidos entre personal docente y el denunciante, donde los primeros describen tratos irrespetuosos de parte del padre de familia, así como una inconformidad con el servicio educativo brindado, solicitando que la Dirección como instancia superior revise la permanencia de dicha familia en el Colegio para el año 2023, no por el estudiante sino por el padre de familia, incumpliendo el contrato de servicios educativos y el reglamento interno.

119. De igual forma, obra en el expediente la carta de fecha 09 de enero de 2023, en la cual se reitera al padre de familia que la decisión de no renovación se debe a no haber brindado un trato respetuoso al personal del colegio, a no respetar las normas y modos de proceder del Colegio, y no realizar comentarios contra la honra, dignidad e idoneidad de algún miembro del Colegio, en tanto ello era considerado un atentado al sentido de pertenencia.

120. Asimismo, obra en el expediente el Acta de Reunión del Consejo Directivo Extraordinario del 26 de enero de 2023 en el que se da cuenta que la decisión de no renovación obedece al comportamiento del padre de familia y no del menor.

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. “O” Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

121. En ese sentido se puede observar que la decisión de no renovación del contrato de servicio educativo para el año 2023 obedeció a un presunto trato irrespetuoso del padre de familia con el personal docente y las autoridades de la Institución y a la inconformidad del mismo respecto al proceder de ésta, lo que la Institución califica como un incumplimiento de los deberes del padre de familia regulados en el Reglamento Interno (art. 244 y 245), lo que a su vez constituía una transgresión de los deberes del padre de familia en el contrato (cláusula quinta), haciéndose alusión a la cláusula novena.
122. Sobre el particular, obra en el expediente el Contrato de Prestación de Servicios Educativos, en el cual en la cláusula novena se consigna lo siguiente, respecto al derecho de no ratificar el contrato por parte de la Institución:

NOVENA. - VIGENCIA DEL CONTRATO, RATIFICACIÓN Y CAUSALES DE RESOLUCIÓN

9.1. El contrato de prestación de servicios educativos se encuentra vigente durante todo el presente año escolar, y siempre que se encuentre pendiente cualquier obligación pecuniaria del **PADRE DE FAMILIA O APODERADO** a favor del **COLEGIO** emanada de este instrumento, así como conforme las condiciones establecidas en este documento y Reglamento Interno. Sin embargo, el **COLEGIO** se reserva el derecho de NO ratificar el contrato en los siguientes casos:

- Mantener deuda vencida.
- Incurrir en repitencia en la escolaridad.
- Tener matrícula observada por dos (2) años consecutivos.
- Haber cometido falta muy grave sancionada con resolución del Consejo de Disciplina.
- Incumplir por parte de los **PADRES DE FAMILIA O APODERADOS** sus compromisos firmados con el **COLEGIO**.

123. Asimismo, en la cláusula quinta del mencionado contrato se establecen los derechos y obligaciones del contratante, figurando las siguientes:

QUINTA. - DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PADRE DE FAMILIA O APODERADO

5.1. El PADRE DE FAMILIA O APODERADO:

- Tiene derecho a exigir la prestación del servicio de educación de acuerdo con lo informado, y a lo establecido en los documentos a los que se hace mención en el literal a) de la cláusula 4.1.
- Tiene derecho a ser informado de los logros y dificultades en los aprendizajes y comportamiento del **ESTUDIANTE** y el deber de participar activamente en su proceso formativo.
- Se compromete a asistir y participar activa, responsable y puntualmente en las reuniones (Asambleas de Padres de Familia, Té(s) de Confraternidad, Jornada(s) Espiritual(es), citas y llamadas que haga el personal encargado referidas al avance formativo del **ESTUDIANTE**. Igualmente, se obliga a suscribir el acta que corresponda a cada reunión, la misma que contiene los temas sobre los cuales versa la conversación, los acuerdos y compromisos a los que se arriben.
- Se compromete informarse, conocer, respetar y adherirse a las costumbres y modos de proceder del **COLEGIO**.
- Se obliga a cumplir y hacer cumplir al **ESTUDIANTE** el Reglamento Interno del **COLEGIO** y las normas legales vigentes asumiendo plena responsabilidad en el caso de incumplimiento.
- Se obliga a cumplir con el pago mensual de la prestación de servicios educativos de forma puntual y de acuerdo con los plazos establecidos en el Anexo A del presente.
- Se compromete a respetar el carácter católico del **COLEGIO**, acompañar y animar con el buen ejemplo las prácticas sacramentales del **ESTUDIANTE**.
- Se compromete a educar con el buen ejemplo al **ESTUDIANTE** respetando las instancias y normas, cuidando y salvaguardando la buena imagen institucional del **COLEGIO** en todo contexto y circunstancia.
- Se compromete a abstenerse de ingresar a las aulas y demás ambientes en los que se esté llevando a cabo el dictado de clases o talleres, salvo se trate de una emergencia o motivo de fuerza mayor o a pedido del docente, tutor o autoridad del **COLEGIO**.
- Se compromete a mantener actualizada la información registrada al momento de la matrícula (correo electrónico, dirección, teléfonos), debiendo notificar al **COLEGIO** de cualquier cambio.
- Se obliga a poner en conocimiento al **COLEGIO** sobre alguna situación problemática extraescolar que pueda afectar el normal desempeño y rendimiento del **ESTUDIANTE**. Así mismo, se obliga a tomar las medidas pertinentes, hacer un seguimiento permanente y facilitar la solución de tal situación; de lo contrario, se someten a lo dispuesto por los documentos a los que se hace referencia en el literal a) de la cláusula 4.1.
- Acepta y reconoce expresamente la facultad del **COLEGIO** para aplicar las medidas formativas en los términos y por las causales establecidas en los documentos a los que se hace referencia en el literal a) de la cláusula 4.1.
- Autoriza al **COLEGIO** a realizar las evaluaciones psicopedagógicas que estime pertinentes al **ESTUDIANTE**.
- Autoriza la intervención del **COLEGIO** para que brinde el servicio de primeros auxilios al **ESTUDIANTE** cuando se presente accidente o enfermedad dentro del horario escolar y fuera de éste en actividades como competencias, concursos, desfiles, etc.
- Se compromete a informar al **COLEGIO** por escrito los datos de la persona y tiempo en el que se hace cargo del **ESTUDIANTE** en el caso de su ausencia temporal.
- Se compromete a informar al **COLEGIO** por escrito la autorización que otorgue para el recojo del **ESTUDIANTE** por una tercera persona. La persona autorizada entrega la carta de autorización correspondiente y registra la misma en la Secretaría del Nivel correspondiente.
- Debe además tener en consideración los derechos y obligaciones especificadas en el Reglamento Interno.

124. En ese orden de ideas, cabe señalar que de una lectura de la cláusula quinta alegada para no renovar el contrato, se observa que el literal e) del numeral 5.1 en efecto establece como un deber del padre de familia el cumplir el Reglamento Interno del Colegio, lo cual constituye un compromiso para con el Colegio, y por ende, un incumplimiento de los deberes del Reglamento Interno pudiere ser considerado

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

como una causal de no renovación conforme a literal e) del numeral 9.1 de la cláusula novena del contrato.

125. En ese sentido se debe tener en consideración que los deberes de los padres de familia de acuerdo con el Reglamento Interno se encuentran regulados en el artículo 244°, conforme se aprecia de la siguiente imagen:

Art. 244 Deberes de los padres de familia:

1. Revisar frecuentemente el correo electrónico y los classroom de sus hijos (as).
2. Informarse sobre las actividades semanales del Colegio a través del Boletín Informativo, el cual es enviado a los correos electrónicos de los padres de familia semanalmente.
3. Informarse de las actividades pedagógicas a través de la plataforma virtual oficial del Colegio.
4. Asistir y participar activa, responsable y puntualmente de las actividades que le corresponda como padre de familia y a las siguientes reuniones:
 - a. Asamblea General de inicio de año.
 - b. Reuniones bimestrales.
 - c. Jornada(s) Espiritual(es).
 - d. Los té(s) de confraternidad con el fin de promover la integración de la promoción.
 - e. Círculo de Familias Ignacianas con el fin de acompañar la formación integral de sus hijos.
5. Estar informado, conocer, respetar y adherirse a las costumbres y modos de proceder del Colegio.
6. Cuidar y salvaguardar, dentro de un marco de respeto, la buena imagen del Colegio en todos los contextos y medios de comunicación sean estos virtuales y físicos.
7. Asistir a las reuniones a las que, el docente, coordinador de ciclo, tutor, espiritual o Director, convoque para acordar compromisos y determinar estrategias que permitan un mejor acompañamiento y monitoreo en el proceso de aprendizaje del estudiante. Finalizada la reunión, los concurrentes suscriben el acta que contiene los temas sobre los cuales versa la conversación, los acuerdos y compromisos a los que se arrije.
8. Cumplir y hacer cumplir:
 - a. Ley 28681 que prohíbe la venta, comercialización y consumo de bebidas alcohólicas al interior de las instituciones educativas.
 - b. Ley 28705, ley general para la prevención y control de los riesgos del consumo del tabaco que prohíbe fumar dentro de las instituciones educativas.
9. Cumplir con el pago mensual de la prestación de servicios educativos. En caso de deuda vencida, no puede matricular a su menor hijo al siguiente año escolar, ni retirar ningún documento oficial o certificado de parte del Colegio que corresponda a los períodos vencidos.
10. Reconocer que son los primeros responsables de la formación de sus hijos.
11. Brindar un trato respetuoso a los otros padres de familia y al personal del Colegio.
12. Respetar las normas y modos de proceder del Colegio.
13. Considerar y asumir responsablemente las sugerencias y recomendaciones dadas por los tutores, docentes y/o directivos del Colegio.
14. Acompañar y monitorear el cumplimiento de las responsabilidades y deberes escolares de sus hijos.
15. Responder por los daños materiales que sus hijos causen en el Colegio.
16. Proporcionar a sus hijos los materiales y recursos pedagógicos necesarios para el proceso formativo.
17. Velar por la buena higiene, salud, y presentación personal de sus hijos.
18. Firmar (de inicial 3 años a 2do de secundaria), las pruebas escritas u otros documentos (citaciones, comunicados, etc.) a solicitud del docente o tutor.
19. Presentar oportunamente y por escrito al tutor o coordinador de ciclo la justificación por inasistencia de su hijo.
20. Aceptar las medidas preventivas y correctivas tomadas por docentes, tutores, y/o directivos en pro de la buena formación de sus hijos.
21. Respetar las instancias de impugnación en los procedimientos disciplinarios del Reglamento.
22. Colaborar con la armonía del colegio promoviendo una comunicación asertiva y recurriendo a los tutores para atender cualquier duda o preocupación.
23. Matricular a su hijo en los plazos señalados por el Colegio; en caso de no hacerlo, el Colegio asume que la familia está dejando la vacante libre y la ofrecerá a otra familia.
24. Brindar información completa y sustentada al Colegio. Los padres de familia que al momento de matricular a sus hijos no ofrezcan información completa y veraz solicitada por el Colegio, o que alteren documentación, pierden la vacante de su hijo sin derecho a apelación por considerarse una falta contra la buena fe de la institución.
25. Comunicar a las coordinaciones de ciclo o al COPAFA, inconvenientes que se presenten en la movilidad escolar. Cabe indicar que entre el Colegio y los transportistas escolares no existe ninguna relación laboral. El Colegio se reserva el derecho de ingreso de movilidades y transporte público a sus instalaciones.
26. Fomentar en sus hijos la puntualidad, autonomía y responsabilidad.
27. Dejar y recoger puntualmente a sus hijos. En caso de una eventual tardanza al momento de recogerlos lo hacen por la puerta de la Av. Alfonso Ugarte.
28. Cumplir en caso de emergencia sanitaria con las normas de bioseguridad que regule el MINEDU y MINSA para el retorno a la presencialidad o semipresencialidad del servicio educativo.

Art. 245 Los comentarios contra la honra, dignidad e idoneidad de algún miembro del Colegio son considerados por la Dirección como atentado al sentido de pertenencia y voluntad de una sana colaboración con la institución.

126. En ese orden de ideas, esta Comisión estima conveniente precisar en primer lugar que, si bien el incumplimiento de un compromiso con el Colegio, como son los deberes del padre de familia regulados en el Reglamento Interno, pudiere ser causal de no ratificación del contrato de servicio educativo, la estipulación de una cláusula tan amplia únicamente puede ser aplicada de manera razonable y proporcional, evitando arbitrariedades que perjudiquen la prestación del servicio educativo, ya que por ejemplo, en aplicación literal de esta cláusula se podría no ratificar el contrato, por causales como no haber participado de manera puntual de los té de confraternidad.
127. Así pues, en tanto la cláusula de no ratificación del contrato de prestación de servicios educativos no informe de manera precisa cuales son los deberes específicos del Reglamento Interno que pudieren con llevar una no ratificación de la matrícula, el padre de familia razonablemente no podría asumir que por ejemplo, de llegar tarde a un té de confraternidad, se le aplicará indefectiblemente el literal e) del numeral 9.1 de la cláusula novena del contrato y, por ende, se proceda a la no ratificación de la matrícula del siguiente año, ya que, de ser así ello, en cada supuesto en que, volviendo al ejemplo, un padre de familia hubiere llegado tarde a una reunión, se debería proceder con la no ratificación de la matrícula, o de lo contrario se estaría antes supuestos de tratos diferenciados, que de ser injustificados, podrían ser causal de un supuesto de discriminación. En este punto, es necesario precisar además que de ser cierto que la Institución aplicaba esta cláusula de manera estricta y literal tendría que haber acreditado haber procedido con la no renovación del contrato en otros casos de incumplimiento de deberes del Reglamento Interno, no obstante, de manera contraria a ello, en el Acta de Segunda Visita del personal de la UGEL y GREA a la Institución, del 26 de enero de 2023, ante la consulta de casos similares – que implicaría incumplimientos del deber de trato respetuoso del Reglamento Interno o sentido de pertenencia – el entonces director señaló que existen 4 casos similares, pero que es el único caso en que se canceló el contrato.
128. En dicha línea de análisis, conforme al razonamiento esbozado, esta Comisión estima que, conforme se encuentran redactadas las cláusulas del contrato de prestación de servicios educativos, un consumidor razonablemente esperaría que el literal e) del numeral 9.1 de la cláusula novena del contrato, únicamente sea aplicado de manera proporcional y razonable a las circunstancias que se rodeen, y no que todo acto de incumplimiento de los deberes del Reglamento Interno sería causal de no ratificación de la matrícula, ello teniendo en consideración que de conformidad con el artículo 18° del Código el deber de idoneidad se analiza teniendo en consideración no solo la información o términos contractuales, sino todas las circunstancias que rodean la transacción.
129. En síntesis, dado que en el presente caso no se estipuló específicamente en el contrato que todo trato irrespetuoso sería materia de no ratificación de la matrícula, la única manera de poder oponer la cláusula conforme se encuentra estipulada debe ser entendida en tanto la misma se aplicase de manera proporcional y razonable.
130. Cabe precisar además que una interpretación que ampare una aplicación literal de la cláusula, únicamente generaría desincentivos en los consumidores de servicios educativos para contratar los mismos, ya que estos considerarían un riesgo probable la no ratificación de la matrícula de sus menores hijos, por cualquier tipo de incumplimiento de los deberes contenidos en el Reglamento Interno, lo que impactaría negativamente en el mercado de prestación de servicios educativos particulares, ya que la demanda de ofertas educativas que establezcan y apliquen esta cláusula de manera literal, se reduciría, pudiendo ocasionar ello eventualmente una disminución de la oferta de servicios educativos en general.
131. Así, se debe tener en consideración que del Acta de Consejo Directivo Extraordinario 2022 del 26 de diciembre de 2022 se desprende que se solicitó al Director evaluar la posibilidad de no renovación en base a una serie de informes que la Institución precisa fueron realizados por personal docente durante todo el año 2022 – desde mayo hasta diciembre de 2022 – en los que se describe que el denunciante

habría tenido un trato irrespetuoso e inconformidad con el servicio brindado, lo que también se observa en la carta del 29 de diciembre de 2022 en la que se comunica la no renovación del contrato.

132. Asimismo, cabe precisar en la carta que se hace mención a un informe del coordinador del ciclo III respecto a la entrevista del 21 de diciembre de 2022 donde el denunciante habría manifestado insultos en contra del director; sin embargo, de la ficha de entrevista del mismo día firmada por el denunciante no se observa referencia alguna a dicho trato.
133. Ahora bien, cabe precisar que en la absolución del Informe Final de Instrucción, la Institución ha presentado informes elaborados por personal docente y administrativo de la Institución (coordinadores, docentes y tutores) en los que manifiestan haber recibido expresiones y frases altisonantes, en tono amenazante, de parte del denunciante, entre las cuales se puede recoger frases como, por ejemplo, que el director sería pusilánime y timorato, o que el denunciante pondría en conocimiento al Padre General de la Compañía de Jesús.
134. En dicha línea de análisis, a efectos de determinar si la medida de no renovación de matrícula adoptada por la Institución fue adecuada, de conformidad con el artículo 200º de la Constitución Política del Perú se debe determinar si esta medida, en tanto restringía el derecho del menor a continuar su educación en el centro y entorno educativo en el que venía formándose, resultaba proporcional y razonable debido a los fines que habría perseguido la medida de no renovación motivados por un presunto trato no respetuoso del denunciante.
135. En ese orden de ideas, tanto la doctrina así como la jurisprudencia desarrollada por el Tribunal Constitucional, han venido aplicando el llamado test de proporcionalidad a fin de determinar la razonabilidad y proporcionalidad de este tipo de medidas en las que pudiesen colisionar intereses o derechos, como en el presente caso, resulta ser el derecho a la educación del menor y la libertad de contratación por la cual la Institución exige un trato respetuoso entre los miembros de la comunidad educativa y los derechos laborales de los empleados de la Institución que según esta se verían afectados ante el trato recibido por el denunciante. Dicho análisis involucra pues el análisis de tres subprincipios: idoneidad, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto¹².
136. Así pues, respecto al subprincipio de idoneidad, se configura con la verificación que la medida de limitación de un derecho fundamental, principio constitucional o mandato de optimización es idónea, por lo tanto, válida cuando se trata de obtener un fin constitucionalmente legítimo, conteniendo dos exigencia: en primer lugar, la identificación de un derecho, principio o mandato de optimización constitucionalmente relevante; y, en segundo lugar, que la medida adoptada sea un medio adecuado para lograr el fin de relevancia constitucional¹³.
137. En ese sentido, el Tribunal Constitucional ha sostenido sobre el subprincipio de idoneidad que toda injerencia en los derechos fundamentales debe ser apta o capaz para fomentar un objetivo constitucionalmente legítimo. En otros términos, este subprincipio supone la legitimidad constitucional del objetivo y, la suficiencia de la medida utilizada¹⁴.
138. En el caso en concreto, conforme a los términos esbozados por la Institución, la medida de no renovación buscaría fomentar efectivamente fines constitucionalmente legítimos como resultan ser los derechos de los empleados de la Institución de desempeñar sus labores en un ambiente sano y seguro, así como la libertad contractual, por la cual las personas pueden determinar con quien contratar y en qué términos, lo que en el presente caso se reflejaría en la contratación con personas que muestren un trato respetuoso con los miembros de la comunidad educativa, acorde a lo que mismos denominan

¹² Ver Sentencia recaída en el EXP. 579-2008-PA/TC

¹³ Mariscal Rivera, Moises. Aplicación del Test Proporcionalidad en la Argumentación de las Resoluciones Judiciales en el Ámbito del Derecho Civil. Revista Derecho de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno ISSN 2313-6944– Vol. 4 Núm. 2 (2019) 153 – 174

¹⁴ Ver Sentencia recaída en el EXP. N° 00034-2004-AI/TC

sentido de pertenencia. De igual modo, la medida de no renovación es un medio adecuado para en estricto lograr el fin de fomento de la libertad contractual de la Institución y respecto de los derechos laborales de sus empleados.

139. Ahora bien, respecto al subprincipio de necesidad, el mismo permite establecer si la medida restrictiva a un derecho, principio o mandato de optimización es realmente necesaria, esto es, si no existe una alternativa que sea menos gravosa o perjudicial para el derecho intervenido y que tenga igual o mayor adecuación con la finalidad perseguida¹⁵.
140. En ese sentido, el Tribunal Constitucional en la misma sentencia analizada previamente ha sostenido sobre el subprincipio de necesidad que no debe existir ningún otro medio alternativo que revista, por lo menos, la misma aptitud para alcanzar el objetivo propuesto y que sea más benigno con el derecho afectado. Se trata de una comparación de la medida adoptada con los medios alternativos disponibles, y en la cual se analiza, por un lado, la idoneidad equivalente o mayor del medio alternativo; y, por otro, su menor grado de intervención en el derecho fundamental.
141. Así, en el caso en concreto, esta Comisión estima que la medida de no renovación no cumple con superar el análisis del subprincipio de necesidad, ello en tanto que, aun cuando se considere como ciertas las aseveraciones de los informes presentados, la Institución pudo adoptar medidas diversas menos gravosas e igualmente eficaces, incluso de manera previa a la no renovación. Así, por ejemplo, se tenía la alternativa de realizar reuniones entre los representantes de la Institución o su misma promotoría, y el padre de familia del menor, a fin de hacerle conocer los malestares generados en el personal de la Institución por los comportamientos que estos alegan que el denunciante habría desplegado – y que se habrían encontrado plasmados en informes - escuchando los motivos de fondo que pudieren haber generado las presuntas afirmaciones del denunciante y, de este modo, lograr un acercamiento en aras de la armonía entre el padre y el personal docente y administrativo, sobre el asunto en particular (trato del señor Rospigliosi), la cual resulta necesaria para la formación integral del menor, cuya educación es impartida tanto por el padre como por la Institución misma, dándose de este modo a ambas partes la oportunidad de entablar un espacio de comunicación y diálogo abierto y directo sobre el tema en particular, donde se pueda evaluar estrategias adicionales para mejorar el trato respetuoso que debiera existir en toda comunidad educativa, como pudiese ser por ejemplo, la realización de jornadas de integración, escuelas de padres, compromisos de mejora de ambas partes, etc.. Estas medidas habrían podido alcanzar tanto el respeto de los derechos de los trabajadores de laborar en un ambiente sano y seguro como la libertad de contratar con personas que brinden a la comunidad educativa un trato respetuoso, de conformidad con el Reglamento Interno, sin llegar a restringir el derecho del menor a continuar su educación en el entorno en el que se venía formando.
142. Finalmente cabe señalar que, de acuerdo con el subprincipio de proporcionalidad en sentido estricto, para que una injerencia en los derechos fundamentales sea legítima, el grado de realización del objetivo de intervención debe ser por lo menos equivalente o proporcional al grado de afectación del derecho fundamental. Se trata, por tanto, de la comparación de dos intensidades o grados: la realización del fin de la medida examinada y la afectación del derecho fundamental.¹⁶
143. No obstante, el mismo Tribunal Constitucional ha sido claro en señalar que siempre que la medida haya superado con éxito los test o pasos previos, debe proseguirse con el análisis de la ponderación entre principios constitucionales en conflicto¹⁷, por lo que, en el presente caso, al no haberse superado el análisis del subprincipio de necesidad, carece de objeto realizar la evaluación de proporcionalidad en sentido estricto, siendo posible concluir que la medida de no renovación no resulta razonable ni proporcional al no haber superado el test de proporcionalidad.

¹⁵ Mariscal Rivera, Moises. Ob. Cit.

¹⁶ Ver Sentencia recaída en el EXP. N° 00034-2004-AI/TC

¹⁷ Ver Sentencia recaída en el EXP. 579-2008-PA/TC

144. En consecuencia, esta Comisión estima pertinente señalar que aun cuando pueda obedecer a un contrato privado, conforme lo ha señalado el Tribunal Constitucional la educación tiene un carácter binario, en tanto derecho fundamental y servicio público, por lo que la Institución no podía desconocer la naturaleza del servicio brindado y, por tanto, debía proceder de una manera tuitiva en concordancia con el principio del interés superior del niño, el cual debía prevalecer ante cualquier interpretación de normas, y que en el caso particular exigía a la Institución la evaluación de otras medidas razonables y proporcionales menos restrictivas que pudieren resguardar el derecho a la educación del menor así como lograr el pleno respeto del Reglamento Interno en torno al trato respetuoso entre los miembros de la comunidad educativa, de acuerdo con la libertad contractual, y en resguardo de los derechos laborales de los empleados de la Institución, no obstante se aprecia que la Institución no valoró ello sino hasta después de haber tomado la decisión de no renovación del contrato.
145. De otro lado, sin perjuicio de lo expuesto, cabe señalar que si bien el principio de presunción de veracidad, recogido en el numeral 1.7 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444 establece que en la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman, dado el análisis previamente desarrollado, a fin de emitir el presente pronunciamiento y determinar si la medida de no renovación era adecuada o no, carece de objeto determinar si la carta del 29 de diciembre, el acta del 26 de diciembre de 2022 y los informes de la Institución responden o no a la verdad material de los hechos acaecidos en el presente caso, así como tampoco resulta determinante analizar si los informes fueron parcializados.
146. A mayor abundamiento, no resulta menos importante señalar que en los casos de instituciones educativas que cobren una cuota de ingreso, que otorga el derecho a obtener una vacante y permanecer en la institución hasta la culminación de los estudios, la expectativa del consumidor radica en efecto en culminar los estudios en el mismo centro educativo, por lo que de no mediar circunstancias que objetiva y razonablemente justifiquen una no ratificación de matrícula, la no renovación del contrato vulnera dicha expectativa, al privar al menor de ejercer su derecho a la educación en el entorno en el que vino desarrollándose a elección de sus padres, conforme el artículo 13° de la Constitución, lo que ocurrió en el presente caso, privándolo en consecuencia también de todos los servicios involucrados en el contrato como es el acceso a la plataforma SieWeb.
147. Finalmente, se debe tener en consideración que si los presuntos tratos irrespetuosos y cuestionamientos al proceder de la Institución acaecieron desde mayo de 2022 y durante todo el año, no resulta oportuno ni razonable que recién el 29 de diciembre de 2022 – más de medio año después de iniciadas - se ejecute la causal de no renovación del contrato de servicio educativo, ya que ello evidentemente restringe la cantidad de ofertas educativas que el denunciante pudiese evaluar para su menor hijo, aun cuando éstas aún existiesen en el mercado.
148. Por tanto, conforme se ha desarrollado, corresponde a esta Comisión declarar fundada la denuncia en contra de la Institución por infracción al artículo 73° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que la Institución, de manera indebida y extemporánea, no renovó el contrato de servicio educativo para el año 2023.
- **Respecto a que la Institución no habría dado remitido los documentos requeridos por el denunciante mediante carta de fecha 03 de enero de 2023, los cuales consistían en los informes elaborados que sustentan la afectación al sentido de pertenencia del colegio, el contrato de prestación de servicios educativos y todas las cartas remitidas y reclamos realizados en el libro de reclamaciones, así como las respuestas a las mismas y las medidas correctivas dispuestas**
149. En este extremo, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó como presunta conducta infractora que la Institución no habría dado remitido los documentos requeridos por el denunciante mediante carta de

fecha 03 de enero de 2023, los cuales consistían en los informes elaborados que sustentan la afectación al sentido de pertenencia del colegio, el contrato de prestación de servicios educativos y todas las cartas remitidas y reclamos realizados en el libro de reclamaciones, así como las respuestas a las mismas y las medidas correctivas dispuestas.

150. Sobre el particular obra en el expediente la carta 01-2023 de fecha 03 de enero de 2023 remitida por el denunciante a la Institución, a través del cual solicitó la siguiente información:

Finalmente, en uso de mi derecho constitucional a la información se remita a mi correo electrónico alejoe2000@yahoo.com lo siguiente:

1. Los informes elaborados por sus propios trabajadores y que sustentan la supuesta imaginaria afectación al sentido de pertenencia del colegio.
2. El contrato de prestación de servicios educativos.
3. Todas las cartas remitidas por el suscrito y reclamos realizados en el libro de reclamaciones, así como las respuestas a las mismas y las medidas correctivas y concretas dispuestas, sin las generalidades y falta de información antes utilizadas. Debo precisar que no necesito los nombres completos de los alumnos agresores, sino por el contrario las medidas correctivas y concretas dispuestas por su persona en calidad de director del colegio.

151. En ese orden de ideas, obra también en el expediente la carta del 09 de enero de 2023 remitida al denunciante, de cuyo tenor se desprende lo siguiente:

2. Negamos su afirmación de existir una represalia en su contra, con la no renovación del contrato del servicio educativo 2023 como consecuencia de haber denunciado hechos que se suscitaron entre su menor hijo de iniciales J.A.R.R. y el alumno de iniciales J.O.M.M. los mismos que ocurridos fueron objeto de intervención por el departamento psicopedagógico, tutoría y coordinación con intervención de los padres de familia de los menores J.A.R.R. y J.O.M.M.; de medidas correctivas y de seguimiento, que se le informaron oportunamente.

4. Respecto a su afirmación de no poder ingresar al sistema del colegio para ver las notas de su menor hijo J.A.R.R., como usted sabe, esto solo es posible durante el año académico 2022; sin embargo, puede pedirlo al colegio para que se las entreguen. Con relación a los hechos que detalla nuevamente sucedidos con su menor hijo J.A.R.R., éstos, como se le indicó oportunamente, fueron objeto de solución y de seguimiento para evitar se vuelvan a realizar. Con relación a la información de propiedad del colegio que pide se le entregue, el contrato de servicio educativo 2022 usted lo tiene y demás documentos entregados por tutor, asimismo de acuerdo con la Ley N° 27444 las personas jurídicas de derecho privado solo están obligadas a entregar información sobre las características del servicio que brindan, tarifas, funciones administrativas que ejercen.

152. Respecto a los informes que sustentaban la afectación al sentido de pertenencia que determinó la no renovación del contrato, en principio cabe precisar que de conformidad con el artículo 1° numeral 1.1. literal b° y 2° del Código, todo consumidor tiene derecho a recibir información suficiente veraz y relevante para adoptar una decisión de consumo, y en ese sentido, los informes que sustentaron el supuesto trato irrespetuoso de parte del denunciante en definitiva constituían información relevante para el consumidor, ya que a partir de los mismos -o de su información relevante- podría haber sustentado, por ejemplo, una solicitud¹⁸ de reconsideración de la decisión tomada, en tanto la misma

¹⁸ Entendida como la solicitud a una entidad privada de evaluar nuevamente una decisión adoptada, y que no debe ser indebidamente confundida con el recurso impugnatorio de reconsideración que se regula en la Ley N° 27444

atañía además directamente a comportamientos supuestamente ejercidos por su persona, no obstante de la lectura del expediente no se aprecia que se hubiese adjuntado documento alguno que hiciese llegar al denunciante los informes emitidos sobre el trato irrespetuoso o un resumen que contenga los argumentos relevantes de los mismos.

153. En este punto cabe señalar que si bien la Institución objeta que dicha información interna trasciende a aquella a la que se encuentra obligada por la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la mencionada norma tiene por objeto regular información que se debe entregar al público en general, la cual, tiene un alcance diferente a la información que se pudiese entregar a un consumidor en el marco de la relación de consumo que se hubiese entablado, y que como se ha señalado en el párrafo precedente, resultaban información relevante en el caso en concreto.
154. Respecto al contrato de prestación de servicios educativos, la Institución ha acreditado con el print de la Hoja Declaración 2022 haber entregado al denunciante el 24 de febrero de febrero de 2022 el Contrato de Prestación de Servicios Educativos 2022, obrando la firma de éste en el mencionado documento. En ese sentido, cabe señalar que la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha señalado en anteriores pronunciamientos¹⁹ que los proveedores se puede eximir de atender pedidos de información cuando la información se encuentre en poder del consumidor o este se encuentre en mejor posición de poseerla, por ejemplo, a través de documentos entregados por el proveedor al momento de entablar la relación de consumo, no obstante, también ha precisado²⁰ que los supuestos señalados no exoneran al proveedor de brindar una respuesta formal, es decir, de informar al consumidor acerca de su negativa, lo que se acredita que también fue cumplido por la Institución en la carta del 09 de enero de 2022 en este extremo.
155. Respecto a las cartas y reclamos remitidos, así como las respuestas, se aprecia que, respecto a las cartas y reclamos presentados, en principio, en efecto, el denunciante tendría la posesión de los mismos, por haber sido éste quien los generó, no haber alegado la inexistencia de las hojas autocopiativas, y siendo que además no ha controvertido este extremo en la absolución a la contestación realizada. Ahora bien, respecto a las respuestas, se aprecia que el denunciado ha acreditado haber comunicado respuestas a un reclamo de junio de 2022 con el cargo de respuesta de dicha carta en el que obra el número del DNI del denunciante y una rúbrica, así como ha acreditado haber comunicado respuestas a un reclamo en octubre de 2022, mediante el cargo de entrega notarial, lo que tampoco ha sido controvertido por el denunciante, habiendo también cumplido con brindar la respuesta negativa formal conforme a la carta del 09 de enero de 2022.
156. Finalmente, respecto a las medidas correctivas y concretas dispuestas sin los nombres completos de los estudiantes involucrados, se debe tener en consideración que conforme al artículo 14° del Decreto Supremo 010-2012-ED, el Director o la Directora, en coordinación con el equipo responsable de la Convivencia Democrática, convocará, luego de reportado el hecho, a los padres de familia o apoderados de las y los estudiantes víctimas, agresores y espectadores, para informarles lo ocurrido y adoptar las medidas de protección y de corrección, actuación que respecto al CONEI se encuentra también recogida en el Reglamento Interno.
157. Asimismo, tanto el mencionado decreto como el Reglamento Interno establecen que es responsabilidad de las autoridades educativas, adoptar las medidas de protección para mantener la reserva y confidencialidad relacionadas a la identidad e imagen de los estudiantes víctimas, agresores y espectadores.
158. En ese sentido, la Resolución Ministerial 274-2020-MINEDU establece como un principio para la aplicación de protocolos, la confidencialidad, es decir que la información sobre la situación de violencia

¹⁹ Ver 2391-2017/SPC-INDECOPI

²⁰ Ver 2377-2011/SC2-INDECOPI

M-CPC-06-01



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

y datos de los estudiantes sea manejada con absoluta confidencialidad y ética, siendo que en los documentos dirigidos a terceros debe ir solamente las siglas y DNI de los estudiantes involucrados.

159. Al respecto, cabe señalar que de las normas antes señaladas no se desprende una prohibición de informar al padre de familia del alumno víctima de la agresión, respecto a las medidas impuestas, sino únicamente respecto a la identidad de los estudiantes y la situación de violencia.
160. En ese sentido, en el caso en particular, se debe tener en consideración que la solicitud del denunciante se enfocaba a medidas correctivas, las cuales conforme al artículo 15° del Decreto Supremo 010-2012-ED deben ser reparadoras y formativas, coincidiendo ello con la definición de medidas formativas recogidas en el artículo 182° del Reglamento Interno, el cual precisa que estas incluyen acciones de sanción, intervención y reparación, y que han sido reseñadas en los considerandos precedentes.
161. En ese sentido, de la lectura del expediente no se aprecia que se hubiere informado al padre de familia de las medidas formativas específicas adoptadas por el Comité de Gestión de Bienestar Escolar, precisando únicamente que se activaría el mismo para esclarecer los hechos y determinar responsabilidades, así como acciones, y mencionando la determinación de procedimientos respectivos de modo genérico.
162. Por tanto, conforme se ha desarrollado, corresponde a esta Comisión declarar fundada la denuncia en contra de la Institución por infracción al artículo 73° del Código, toda vez que ha quedado acreditado que la Institución no remitió los informes en los que se narraría el trato irrespetuoso del denunciante, así como tampoco informó las medidas correctivas concretas dispuestas.
- **Respecto a que la Institución no habría respondido, ni enviado el informe detallado sobre el concurso de exposición del menor hijo del denunciante, lo cual fue solicitado mediante correo electrónico de fecha 23/12/2022**
163. En este extremo, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó como presunta conducta infractora que la Institución no habría respondido, ni enviado el informe detallado sobre el concurso de exposición del menor hijo del denunciante, lo cual fue solicitado mediante correo electrónico de fecha 23/12/2022.
164. Sobre el particular, obra en el expediente el correo electrónico de fecha 23 de diciembre de 2022 en el que se aprecia la solicitud dirigida respecto a un informe detallado del proyecto, profesora, sobre exposiciones, cuantas y dónde fueron los objetivos y por qué gana dicho grupo.
165. Al respecto, la Institución ha precisado que no se trataría de un concurso y que el 21 de diciembre de 2022 se envió un correo explicando la dinámica, en el que se aprecia que se describe el sentido de la dinámica (reconocer el esfuerzo de los estudiantes sobre convivencia escolar), recibiendo una felicitación verbal, lo cual se desarrolló en el curso de Comunicación.
166. Asimismo, obra la Ficha de Entrevista a Familias del 21 de diciembre de 2022, en la que el denunciante se refiere a la actividad del curso de Comunicación y se precisa “se aclara al padre de familia sobre el asunto en torno al reconocimiento de Comunicación”.
167. En dicha línea de análisis, se aprecia que si bien mediante el correo electrónico del 21 de diciembre de 2022 se brindó información sobre el curso y el objetivo (fomentar la convivencia sana), no se precisó mayor información en torno a las exposiciones realizadas ni se brindó una respuesta formal a la comunicación del 23 de diciembre de 2022 – ya que no se puede entender que una comunicación anterior de respuesta formal a una solicitud posterior - información que en tanto está orientada al desarrollo educativo del menor hijo del denunciante resulta relevante de conocer por el mismo, más aún si el tema referido versaba precisamente sobre la convivencia sana, tema que atañía de manera especial al menor considerando las circunstancias atravesadas durante el año 2022.

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

168. A mayor abundar, cabe precisar que si bien se podría prescindir de entregar una información solicitada por haber sido previamente trasladada, la exigencia de una respuesta formal, implica que se atienda la solicitud informando que esta ya fue trasladada de manera anterior, lo que no se verifica en el presente caso, no resultando relevante que se analice la formalidad de una carta notarial u otro tipo de solemnidad, como alega la Institución.

169. Por tanto, conforme se ha desarrollado, corresponde a esta Comisión declarar fundada la denuncia en contra de la Institución por infracción al artículo 73° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que la Institución brindase respuesta al correo electrónico del 23 de diciembre de 2022 ni brindase información respecto a las exposiciones realizadas en la actividad de Comunicación sobre el tema de convivencia escolar.

Sobre la responsabilidad del señor Quispe

170. En el presente caso, se imputó como presunta conducta infractora al señor Quispe, en su calidad de director de la Institución Educativa Privada San José de Arequipa, habría incurrido en responsabilidad por dolo o culpa inexcusable al haber recibido los reclamos hechos por el denunciante y al haber firmado la carta de no renovación del contrato de prestación de servicios educativos de fecha 29 de diciembre de 2022, así como mostrar la negativa de la información solicitada, ello de conformidad con el artículo 111° del Código.

171. El artículo 111° del Código establece que, excepcionalmente y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor, son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.

172. Como se aprecia, el presupuesto para la aplicación del artículo 111° del Código, es la constatación por parte de la autoridad administrativa de una infracción al Código incurrida por el proveedor denunciado, esto es, previamente debe de haber quedado determinada la responsabilidad de este último por la vulneración de las normas de protección al consumidor.

173. Asimismo, la responsabilidad solidaria atribuible a las personas que ejercieron la dirección, administración o representación del proveedor, exige que hayan participado en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa; y dicha participación necesariamente debe contar con un componente de dolo o culpa inexcusable.

174. En ese sentido, la condición de representante, por sí sola, no genera una responsabilidad en virtud del artículo 111° del Código, sino su participación en la generación de la conducta infractora, con dolo o culpa inexcusable, que implica la existencia de un nexo causal entre la conducta del representante, y la infracción atribuida a su representada, lo cual debe desprenderse de lo actuado en el expediente.

175. En relación con el dolo y la culpa inexcusable, el Código Civil distingue ambas figuras por la voluntad o intencionalidad en el incumplimiento de una obligación. Así, mientras el dolo se caracteriza por el incumplimiento deliberado de la obligación (ya sea por comisión o por omisión) con la intención de generar un perjuicio para un tercero; en la culpa inexcusable dicho elemento de intencionalidad no se presenta, caracterizándose porque el incumplimiento se produce como consecuencia de una negligencia grave.

176. En este punto, resulta pertinente remitirnos a lo señalado por la doctrina sobre la culpa inexcusable:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

“(…) incurre en culpa grave quien por negligencia y sin intención no procede como cualquiera hubiera procedido, quien actúa con una torpeza, abandono o descuido extremo, (…)”²¹

“(…), es el no uso de la diligencia que es propia de la absoluta mayoría de los hombres, es decir, quien ha tenido una conducta tal no ha hecho lo que todos los hombres hacen comúnmente (…)”²²

177. Es así que conforme lo ha señalado la Sala en anteriores pronunciamientos²³, la culpa inexcusable del representante de un proveedor de productos o servicios en los términos del Código, se sustenta en un acto negligente que se caracteriza por la inobservancia de reglas básicas, ordinarias o esenciales del negocio de su representada, cuyo cumplimiento resultaba imprescindible para el desarrollo de su actividad económica y que, por ser inherentes a esta, se asume que cualquiera que se desenvuelva en dicha actividad, debía de acatarlas.

178. En ese orden de ideas, la alegación sobre falta de legitimidad para obrar pasiva del señor Quispe debe ser desestimada, en tanto, conforme al artículo 111° dada su condición de representante de la Institución al momento de acaecidos los hechos, el mismo se encuentra legitimado para responder de manera solidaria por las infracciones de la Institución en las que hubiese participado de las mismas con dolo o culpa inexcusable.

179. En ese orden de ideas, corresponde analizar los hechos de cada una de las imputaciones realizadas a la Institución y determinar si el señor Quispe participó con dolo o culpa inexcusable en aquellas que le fueron atribuidas específicamente en la Resolución N° 1 de imputación de cargos, punto undécimo de la parte resolutive, en el que se le atribuye presunta responsabilidad al artículo 111° del Código.

- Respecto a haber firmado la carta de no renovación

180. Sobre el particular cabe precisar que no obra en el expediente medio probatorio alguno que dé cuenta que el señor Quispe actuó con dolo al haber firmado la carta de no renovación, es decir que haya desplegado la conducta con intención de generar un perjuicio al denunciante o al menor hijo del mismo.

181. Respecto a la culpa inexcusable, cabe precisar que conforme al literal a. del artículo 24° del Reglamento Interno, el Director se encarga de velar por una gestión de calidad en todos los ámbitos institucionales, enfocándose en el logro de los aprendizajes que el Proyecto Educativo Institucional promueve. Cuida que los principios de la espiritualidad y pedagogía ignaciana estén reflejados en la propuesta integral del colegio, en diálogo con el Representante de la Compañía de Jesús.

182. Asimismo, de conformidad con el artículo 38° del Decreto Supremo 005-2021-MINEDU – Reglamento de Instituciones Educativas Privadas, el director es la máxima autoridad y el/la representante legal de la IE privada. Es responsable de su gestión en los ámbitos pedagógico, institucional y administrativo, se encuentra facultado para dirigir la política educativa y administrativa de la IE privada y definir su organización, en cuyo desarrollo le corresponde: a) Elaborar la propuesta pedagógica observando lo contemplado en el CNEB vigente; b) Propiciar el desarrollo de relaciones humanas armoniosas y el fortalecimiento de una comunidad educativa inclusiva, intercultural y respetuosa de las normas de convivencia y de su medio ambiente; c) Promover una cultura de evaluación y mejora continua de la gestión educativa y de los aprendizajes de las/los estudiantes, en el marco de la evaluación formativa que se plantea en el CNEB, que incluya la evaluación de los logros de aprendizajes; d) Aprobar, implementar y evaluar los instrumentos de gestión de la IE privada conforme la normativa vigente, en concordancia con la línea axiológica establecida por el/la propietario/a o promotor/a y los lineamientos

²¹ OSTERLING PARODI, Felipe. Inejecución de obligaciones: dolo y culpa. Osterlingfirm.com. Recuperado el 19 de octubre de 2017. Página 358. Información extraída de: <http://www.osterlingfirm.com/Documentos/articulos/Inejecucion%20de%20Obligaciones.pdf>

²² ESPINOZA ESPINOZA, Juan. Derecho de la responsabilidad civil. Gaceta Jurídica. Quinta edición. Lima, 2007, página 139.

²³ Ver Resolución 1101-2020/SPC-INDECOPI

de política educativa aprobados por el Minedu; e) Liderar la conformación de comités u órganos equivalentes que por ley o disposición normativa emitida por el Minedu sea de alcance a las IIEE privadas; f) Diseñar, ejecutar y evaluar proyectos de innovación pedagógica y de gestión, experimentación e investigación educativa; g) Garantizar la existencia, autenticidad y veracidad de los registros que se realizan a través de los medios y/o sistemas informáticos dispuestos por el Minedu, los que deben corresponder a estudiantes que efectivamente hubieran recibido el servicio educativo de Educación Básica en la IE privada, así como de las certificaciones del proceso educativo; h) Afiliar a la IE privada a las herramientas tecnológicas puestas a disposición por el Minedu para la gestión educativa y la lucha contra la violencia escolar, así como promover su uso entre la comunidad educativa, de corresponder; i) Garantizar el uso responsable de los códigos y contraseñas que le hubieran sido asignados para el acceso a los medios o sistemas informáticos puestos a disposición por el Minedu; j) Brindar facilidades para la participación de la IE privada en el desarrollo de las evaluaciones que implemente el Minedu, lo cual incluye, entre otros, la evaluación de los logros de aprendizaje de las/los estudiantes; k) Dictar las disposiciones necesarias dentro de su ámbito para garantizar la calidad del servicio educativo de Educación Básica y el clima institucional favorable para el aprendizaje de las/los estudiantes; l) Otras que sean propias de su cargo y/o que hubieran sido contempladas en su contrato con la IE privada.

183. En ese orden de ideas, cabe precisar que si bien el mismo ha sustentado que la decisión de no renovar no dependía de su decisión personal, sino de un acuerdo unánime del Consejo Directivo, de la lectura del Acta de Consejo Directivo Extraordinario del 26 de diciembre de 2022, no se aprecia que este haya tomado un acuerdo de no renovación sino que por el contrario, el acta concluyó con la solicitud al Director de evaluar la posibilidad de no renovación, hecho que más bien refuerza el argumento de que quien debía adoptar una decisión luego de realizar la evaluación correspondiente era el Director y no el Consejo Directivo, hecho que además se desprende de su calidad de representante legal de la Institución, observándose en la Vigencia de Poder obrante a folios 068, que una de las funciones del mismo era el de representar a la Institución para la ejecución de toda clase de contratos y celebrar los mismos, por lo que en definitiva era el mismo el encargado primigenio de celebrar o no el contrato para el año 2023, aun cuando también pudiere haber delegado esta función en un tercero, era su responsabilidad primigenia, lo que lo constreñía a actuar de manera diligente en la decisión de renovar o no el contrato educativo.

184. Asimismo al ser el responsable de la gestión pedagógica y administrativa de la institución educativa, el mismo debía conocer de manera indefectible la naturaleza especial del servicio educativo como derecho fundamental, así como el interés superior del niño en toda actuación, sin embargo pese a ello decidió no renovar el contrato de prestación de servicio educativo, inobservando estas reglas básicas y esenciales de su función, por lo que, en definitiva, habría actuado con negligencia grave y culpa inexcusable.

185. Cabe precisar en este extremo, que además de conformidad con el artículo 111° del Código la responsabilidad del señor Quispe procede en tanto previamente se ha determinado la responsabilidad de la Institución en el mismo extremo.

186. Por tanto, corresponde a esta Comisión declarar fundada la denuncia en contra del señor Quispe por infracción al artículo 111° del Código, toda vez que decidió no renovar el contrato de servicio educativo 2023 actuando con culpa inexcusable.

- Respecto a la negativa a entregar los documentos solicitados el 03 de enero de 2023

187. Sobre el particular cabe precisar que en este extremo tampoco se ha acreditado que el señor Quispe actúe con intención de generar un perjuicio al denunciante, es decir con dolo.

188. Ahora bien respecto a la negativa de entregar los documentos solicitados el 03 de enero de 2023, a diferencia de lo analizado en el párrafo precedente, esta Comisión no considera que la atención de solicitudes de información se encuentre expresamente atribuida al señor Quispe como director, al ser una función de índole administrativo, respecto a la cual si bien mantiene un deber de supervisión, y finalmente hubiese firmado la carta de respuesta o los descargos, no obran en el expediente elementos que permitan suponer que en este extremo actuó con un descuido extremo que pudiese ser calificado como negligencia grave, aún cuando pudiese haber tomado conocimiento de la existencia del pedido ya que como se ha señalado previamente la atención de requerimientos de información resulta ser una función de índole administrativo, cuyo análisis y ejecución propiamente dicha no se ha acreditado que se encuentre específicamente atribuida al señor Quispe como director.

189. Por tanto, corresponde a esta Comisión declarar infundada la denuncia en contra del señor Quispe por presunta infracción al artículo 111° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que actuó con dolo o culpa inexcusable en la negativa a entregar los documentos solicitados el 03 de enero de 2023

- **Respecto a la negativa referida al informe del concurso de exposición**

190. Sobre el particular cabe precisar que en este extremo tampoco se ha acreditado que el señor Quispe actúe con intención de generar un perjuicio al denunciante, es decir con dolo.

191. Ahora bien respecto a la culpa inexcusable, esta Comisión no considera que la atención del correo electrónico del 23 de diciembre de 2022 se encuentre expresamente atribuida al señor Quispe como director, al ser una solicitud de naturaleza explicativa, propia del cuerpo docente, y no de su función como director, no obrando en el expediente elementos que permitan suponer que en este extremo actuó con un descuido extremo que pudiese ser calificado como negligencia grave, más aún si la comunicación electrónica no fue dirigida a su persona, y que como se ha señalado en el párrafo precedente no se ha acreditado que el análisis y ejecución de respuestas a solicitudes de información se encuentren específicamente atribuidas al señor Quispe como director.

192. Por tanto, corresponde a esta Comisión declarar infundada la denuncia en contra del señor Quispe por presunta infracción al artículo 111° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que actuó con dolo o culpa inexcusable en la negativa referida al informe del concurso de exposición solicitado mediante correo electrónico del 23 de diciembre de 2022.

De las medidas correctivas

193. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa, el Indecopi puede dictar de oficio o de parte y en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias²⁴.

194. 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 anterior²⁵.

²⁴ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114°.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de 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 expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

²⁵ LEY 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. (...)

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro²⁶.

195.El denunciante solicitó como medidas correctivas:

- (i) Se de la continuidad del servicio educativo para su menor hijo J.A.R.R. y la reserva de su vacante durante todo el año 2023 y 2024
- (ii) La implementación de medidas eficientes y eficaces, destinadas a hacer cesar los actos de violencia perpetrados en agravio del menor, así como la comunicación completa y detallada de tales hechos al padre de familia, sin generalidades, sin afirmaciones ambiguas.
- (iii) La capacitación obligatoria al director de la Institución Educativa, al promotor y a todo su personal administrativo y docentes, sobre la ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas y su reglamento.
- (iv) La capacitación obligatoria al director de la Institución Educativa, al promotor y a todo su personal administrativo y docentes, sobre el respeto a los derechos humanos establecidos en la Constitución Política, Código de protección y defensa al consumidor, Ley N° 29571 y la Convención Americana de Derechos Humanos.

196.En ese sentido, en atención a las infracciones verificadas, esta Comisión considera que corresponde ordenar como medida correctiva que:

- (i) Institución Educativa Privada San José de Arequipa cumpla con garantizar la continuidad del servicio educativo para su menor hijo J.A.R.R. y su vacante durante todo el año 2023 y aquellos en los cuales no se incurran en causales de no ratificación de matrícula, ello en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.
- (ii) Institución Educativa Privada San José de Arequipa cumpla con implementar medidas eficientes y eficaces, destinadas a hacer cesar los actos de acoso perpetrados en agravio del menor de iniciales J.A.R.R., así como con comunicar dichas medidas de manera concreta al denunciante, ello en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.
- (iii) Institución Educativa Privada San José de Arequipa cumpla con brindar una capacitación a su promotoría, personal de dirección, docente y administrativo respecto a la ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas y la normatividad emitida sobre la materia en temas de educación y derechos humanos, así como respecto a la normativa de protección al consumidor en materia de derecho información y servicios educativos, ello en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

197.Finalmente, en este punto cabe precisar que no forma parte de la denuncia alguna controversia sobre la falta de pago de pensiones, por lo que no corresponde emitir pronunciamiento sobre el particular.

De la graduación de la sanción administrativa

198.En el presente caso, al haber quedado acreditada la comisión de infracciones lo dispuesto en el artículo 73° y 111° del Código, correspondería efectuar una graduación de la sanción a imponerse por las mismas, conforme a los criterios establecidos en el Decreto Supremo 032-2021-PCM.

²⁶

LEY 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 (...)

199. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, las Comisiones de Protección del Consumidor, incluyendo a las comisiones adscritas a las Oficinas Regionales del Indecopi con competencia en esta materia, siendo su fecha de entrada en vigencia el 14 de junio de 2021.

200. Con arreglo al Anexo de la norma citada, se advierte que los órganos resolutores de protección al consumidor -como las Comisiones o la Sala podían determinar las multas a imponer a los administrados infractores con base en uno de los dos (2) métodos indicados a continuación:

- viii. Método basado en valores preestablecidos; y,
- ix. método ad hoc.

201. En particular, el Decreto Supremo dispone que las Comisiones y la Sala deben elegir el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:

- a) Se desarrolló por un período menor a dos años;
- b) No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y,
- c) Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

202. A la fecha de la notificación de la imputación de cargos, el Decreto Supremo se encontraba vigente, por lo que, correspondería que la Comisión aplicar los parámetros de graduación de la sanción adecuados al “Método basado en valores preestablecidos” o -en caso estimara adecuado ello- al “Método ad hoc”, de acuerdo al análisis de cada infracción en particular.

- Respecto a la infracción de la Institución referida a la no adopción de medidas necesarias ante el acoso al menor

203. Al respecto, cabe precisar que de considerar el método ad hoc, en el presente caso no se cuenta con información que permita cuantificar el beneficio ilícito o el perjuicio o daño generado, por lo que no resultaría factible de aplicación dicha metodología.

204. Asimismo, de considerar el “Método basado en valores preestablecidos”, corresponde analizar si cabría aplicar la metodología la cual consiste en:

Etapas I: Multa base (m):

205. Determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo al nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente fórmula: $(m) = (k) * (D)$.

206. Para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k) dado que la infracción detectada consiste en la falta de aplicación de las medidas de atención de violencia, esta Comisión considera que dicho escenario no se encuentra recogido textualmente en el Cuadro 16 del Decreto Supremo.

207. En ese sentido, esta Comisión estima que dado que resulta imposible determinar nivel de afectación de la infracción (k) en estricta aplicación del Decreto Supremo 032-2021-PCM tampoco resulta factible continuar con la determinación de multa mediante el “Método basado en valores preestablecidos”.

208. En ese orden de ideas, siguiendo el derrotero trazado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en su Resolución 2149-2022/SPC-INDECOPI, corresponde graduar la sanción a imponer a la Institución, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código.

209. Ahora bien, entre los criterios establecidos por el artículo 112° del Código, se advierten el beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de esta, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado, entre otros que puedan ser considerados aplicables al caso en concreto:

- a) **Beneficio ilícito esperado:** El beneficio ilícito está constituido por el ahorro resultante de no haber procedido a implementar las medidas necesarias para brindar atención adecuada en casos de violencia o acoso escolar.
- b) **Probabilidad de detección de la infracción:** Al respecto, la Comisión considera que la probabilidad es media, toda vez que la infracción fue detectada mediante una denuncia de parte, es decir información disponible pero limitada en tanto la autoridad requirió que sea un tercero el que ponga en conocimiento de la misma.
- c) **Daño resultante de la infracción:** se ha configurado defraudación, en tanto el menor esperaba que la institución educativa adopte las medidas adecuadas para que se promueva una convivencia sana libre de violencia o acoso, y asimismo el denunciante ha acreditado que como consecuencia del bullying – el que no fue identificado debidamente por la Institución – viene sufriendo padecimientos emocionales, conforme se desprende del informe pericial presentado en la absolución del Informe Final de Instrucción.
- d) **Efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado:** Cabe señalar que este tipo de conductas infractoras, generan desconfianza e incertidumbre en los consumidores respecto de este tipo de proveedores, configurándose un daño a la reputación de los proveedores de dicho mercado por la conducta infractora de derechos desplegada por los proveedores.

210. En este sentido, considerando que en el presente caso además de los factores analizados, la Institución no ha acreditado su condición de microempresa, sino que además conforme al portal web del MINEDU – Identicole, la Institución cuenta con aproximadamente 1104 alumnos con una pensión aproximada a los S/ 1200.00, sumarían ingresos aproximados anuales ascendentes a S/ 14 572 800, lo que excedería el umbral incluso de una mediana empresa, correspondería sancionar a la Institución con una multa de 20 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la no adopción de medidas necesarias y adecuadas ante el acoso al menor.

- **De la infracción de la Institución y el señor Quispe referida a la negativa de renovación**

211. Al respecto, de considerar el “Método basado en valores preestablecidos”, corresponde analizar si cabría aplicar la metodología la cual consiste en:

Etapas I: Multa base (m):

212. Determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo al nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente fórmula: $(m) = (k) * (D)$.

213. Para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k) dado que la infracción detectada consiste en la no renovación del contrato de servicio educativo, esta Comisión considera que dicho escenario no se encuentra recogido textualmente en el Cuadro 16 del Decreto Supremo.

214. En ese sentido, esta Comisión estima que dado que resulta imposible determinar nivel de afectación de la infracción (k) en estricta aplicación del Decreto Supremo 032-2021-PCM no resulta factible continuar con la determinación de multa mediante el “Método basado en valores preestablecidos”.

215. En ese orden de ideas, siguiendo el derrotero trazado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en su Resolución 2149-2022/SPC-INDECOPI, corresponde graduar la sanción a imponer a Ave, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código.

216. Ahora bien, entre los criterios establecidos por el artículo 112° del Código, se advierten el beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de esta, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado, entre otros que puedan ser considerados aplicables al caso en concreto:

- a) **Beneficio ilícito esperado:** El beneficio ilícito está constituido por el ahorro resultante de no haber adoptado medidas necesarias a fin de no adoptar decisiones de no renovación del contrato de servicio educativo.
- b) **Probabilidad de detección de la infracción:** Al respecto, la Comisión considera que la probabilidad es media, toda vez que la infracción fue detectada mediante una denuncia de parte, es decir información disponible pero limitada en tanto la autoridad requirió que sea un tercero el que ponga en conocimiento de la misma.
- c) **Daño resultante de la infracción:** se ha configurado defraudación a la expectativa, en tanto el consumidor esperaba que su menor hijo pueda continuar su educación en la institución educativa
- d) **Efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado:** Cabe señalar que este tipo de conductas infractoras, generan desconfianza e incertidumbre en los consumidores respecto de este tipo de proveedores, configurándose un daño a la reputación de los proveedores de dicho mercado por la conducta infractora de derechos desplegada por los proveedores.

217. En este sentido, de acuerdo al principio de predictibilidad y confianza legítima de pronunciamientos emitidos por esta misma Comisión en instituciones educativas de similar tamaño y nivel de ingresos²⁷ correspondería sancionar a la Institución y al señor Quispe, de manera solidaria, con una multa de 20 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la negativa a la renovación del contrato de servicio educativo.

- **De la infracción de la Institución referida a la no remisión de información solicitada en carta del 03 de enero de 2023**

218. Al respecto, considerando que la infracción se desarrolló de manera instantánea en tanto se consumó en un solo instante en el que decidió no remitir la información que correspondía, que la misma no implicó la puesta en riesgo de la vida y/o salud de las personas, y que su alcance se restringió a la región Arequipa, correspondería utilizar el “Método basado en valores preestablecidos”, obteniéndose el siguiente resultado:

²⁷ Ver Resolución 802-2016/CPC-INDECOPI-AQP

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. “O” Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777

E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO

Órgano resolutivo	CPC
RUC del sancionado	20168389001
Razón social del sancionado	INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JOSÉ DE AREQUIPA
Tamaño del sancionado	Gran empresa
Tipo de infracción	Infracciones relativas a la falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no
Nivel de infracción	Muy baja
Factor de duración (Dt)	1.00
Multa base (UIT)	4.34
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	4.34
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) ¹	4.34

219.En este sentido, correspondería sancionar a la Institución con una multa de 4.34 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la no remisión de información solicitada en carta del 03 de enero de 2023.

- **De la infracción de la Institución referida a la no remisión de informe solicitado en correo electrónico del 23 de diciembre de 2022**

220.Al respecto, considerando que la infracción se desarrolló de manera instantánea en tanto se consumó en un solo instante en el que decidió no remitir la información que correspondía, que la misma no implicó la puesta en riesgo de la vida y/o salud de las personas, y que su alcance se restringió a la región Arequipa, correspondería utilizar el “Método basado en valores preestablecidos”, obteniéndose el siguiente resultado:

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. “O” Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

**PERÚ****Presidencia
del Consejo de Ministros****INDECOPI****REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - PREESTABLECIDO**

Órgano resolutivo	CPC
RUC del sancionado	20168389001
Razón social del sancionado	INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAN JOSÉ DE AREQUIPA
Tamaño del sancionado	Gran empresa
Tipo de infracción	Infracciones relativas a la falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no
Nivel de infracción	Muy baja
Factor de duración (Dt)	1.00
Multa base (UIT)	4.34
Factores agravantes y atenuantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	4.34
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) ¹	4.34

221. En este sentido, correspondería sancionar a la Institución con una multa de 4.34 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la no remisión de informe solicitado en correo electrónico del 23 de diciembre de 2022.

De la condena de costas y costos del procedimiento

222. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente²⁸.

223. En la medida que ha quedado acreditado que denunciado cometió infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión considera que corresponde ordenar a el denunciado el pago de costas y costos del procedimiento.

224. En consecuencia, Institución Educativa Privada San José de Arequipa deberá cumplir, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del día de siguiente de notificado con la presente resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36.00²⁹; y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese

²⁸ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

²⁹ Tasa correspondiente al derecho administrativo por presentación y tramitación de denuncia.

incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el órgano correspondiente³⁰.

Sobre la inscripción del denunciado en el RIS

225. De acuerdo a lo establecido en el artículo 119° del Código³¹, 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, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).

226. Por tanto, en la medida que esta Comisión ha determinado la responsabilidad administrativa de Institución Educativa Privada San José de Arequipa y del señor Quispe corresponde ordenar su inscripción en el RIS.

Cuestión Final: Solicitud de inicio de procedimiento sancionador por brindar información falsa

227. El denunciante solicitó se inicie un procedimiento sancionador al señor Quispe y sus abogados Helard Melch Núñez Vera con número de Colegiatura 5116 y Malena Velarde Rondán con número de Colegiatura 12785, por haber presentado información falsa a la Comisión, firmando documentos ante INDECOPI arrojándose un cargo de representante que ya no tiene.

228. Al respecto cabe señalar que si bien el señor Quispe presentó el escrito de descargos de la Institución identificándose como representante de la misma, pese a que a partir del 11 de febrero de 2023 se habrían revocado sus poderes, el mismo ha justificado que ello obedeció a que el título presentado el 13 de enero de 2023 demoró en su calificación hasta el 22 de febrero de 2023, siendo que la prórroga de plazo vencía el 20 de febrero de 2023, por lo que bajo dicha consideración esta Comisión estima que no correspondería iniciar un procedimiento administrativo sancionador por información falsa.

229. Por tanto, corresponde a esta Comisión desestimar la solicitud de inicio de procedimiento administrativo sancionador por información falsa en contra del señor Quispe y sus abogados.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Denegar el informe oral solicitado por el señor Alejandro José Rospigliosi Vega.

SEGUNDO: Declarar improcedente la denuncia interpuesta por el señor Alejandro José Rospigliosi Vega en contra de Compañía de Jesús Comunidad de San José por presunta infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley 29571, al no poseer legitimidad para obrar pasiva respecto de los hechos materia de denuncia, debido a que Institución Educativa Privada San José de Arequipa se ha constituido como persona jurídica, siendo esta la proveedora del servicio educativo en la relación de consumo entablada.

TERCERO: Declarar la nulidad parcial de las Resolución N° 1 del 24 de enero de 2023 en el extremo que imputó de manera independiente el hecho referido al bloqueo al acceso a la plataforma SieWeb; pues tal conducta se encuentra subsumida en el extremo referido a la no renovación del contrato, ostentando una relación de causa-efecto.

³⁰ Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por la denunciante en la tramitación del presente procedimiento.

³¹ 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.

CUARTO: Declarar improcedente la tacheta formulada por el señor Alejandro José Rospigliosi Vega respecto a los informes otorgados por el personal subordinado del director, toda vez que la cuestión probatoria no se sustenta en la falsedad o nulidad de dichos documentos.

QUINTO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Alejandro José Rospigliosi Vega en contra de Institución Educativa Privada San José de Arequipa por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley 29571, toda vez que ha quedado acreditado que no adoptó las medidas necesarias ni brindó la atención adecuada, al momento que tuvo conocimiento sobre el maltrato psicológico y físico que habría sufrido el menor hijo del denunciante por parte de sus compañeros.

SEXTO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Alejandro José Rospigliosi Vega en contra de Institución Educativa Privada San José de Arequipa por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley 29571, toda vez que ha quedado acreditado que la Institución, de manera indebida y extemporánea, no renovó el contrato de servicio educativo para el año 2023.

SÉTIMO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Alejandro José Rospigliosi Vega en contra de Institución Educativa Privada San José de Arequipa por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley 29571, toda vez que ha quedado acreditado que la Institución no remitió los informes en los que se narraría el trato irrespetuoso del denunciante, así como tampoco informó las medidas correctivas concretas dispuestas.

OCTAVO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Alejandro José Rospigliosi Vega en contra de Institución Educativa Privada San José de Arequipa por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley 29571, toda vez que no ha quedado acreditado que la Institución brindase respuesta al correo electrónico del 23 de diciembre de 2022 ni brindase información respecto a las exposiciones realizadas en la actividad de Comunicación sobre el tema de convivencia escolar.

NOVENO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Alejandro José Rospigliosi Vega en contra de señor Marvin Pallen Quispe Ochoa por presunta infracción al artículo 111° del Código, toda vez que decidió no renovar el contrato de servicio educativo 2023 actuando con culpa inexcusable.

DÉCIMO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Alejandro José Rospigliosi Vega en contra de señor Marvin Pallen Quispe Ochoa por presunta infracción al artículo 111° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que actuó con dolo o culpa inexcusable en la negativa a entregar los documentos solicitados el 03 de enero de 2023.

DÉCIMO PRIMERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Alejandro José Rospigliosi Vega en contra de señor Marvin Pallen Quispe Ochoa por presunta infracción al artículo 111° del Código, toda vez que no ha quedado acreditado que actuó con dolo o culpa inexcusable en la negativa referida al informe del concurso de exposición solicitado mediante correo electrónico del 23 de diciembre de 2022.

DÉCIMO SEGUNDO: Desestimar la solicitud de inicio de procedimiento administrativo sancionador por información falsa en contra del señor Marvin Pallen Quispe Ochoa y sus abogados.

DÉCIMO TERCERO: Ordenar como medida correctiva lo siguiente:

- (i) Institución Educativa Privada San José de Arequipa cumpla con garantizar la continuidad del servicio educativo para su menor hijo J.A.R.R. y su vacante durante todo el año 2023 y aquellos años en los cuales no se incurran en causales de no ratificación de matrícula, ello en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.



- (ii) Institución Educativa Privada San José de Arequipa cumpla con implementar medidas eficientes y eficaces, destinadas a hacer cesar los actos de acoso perpetrados en agravio del menor de iniciales J.A.R.R., así como con comunicar dichas medidas de manera concreta al denunciante, ello en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.
- (iii) Institución Educativa Privada San José de Arequipa cumpla con brindar una capacitación a su promotoría, personal de dirección, docente y administrativo respecto a la ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas y la normatividad emitida sobre la materia en temas de educación y derechos humanos, así como respecto a la normativa de protección al consumidor en materia de derecho información y servicios educativos, en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

En ese sentido, Institución Educativa Privada San José de Arequipa deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente punto resolutivo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

DÉCIMO CUARTO: Ordenar a Institución Educativa Privada San José de Arequipa cumpla con el pago de costas y costos incurridos por el señor Alejandro José Rospigliosi Vega.

DÉCIMO QUINTO: Sancionar a Institución Educativa Privada San José de Arequipa con: i) multa de 20 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a las medidas de seguridad ante el acoso del menor; ii) multa de 20 UIT de manera solidaria con el señor Marvin Pallen Quispe Ochoa por la infracción al artículo 73° del Código referida a la negativa indebida a la renovación; iii) multa de 4.34 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la no remisión de los informes; iv) multa de 4.34 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la no remisión del informe solicitado en correo electrónico. Cabe precisar que la multa impuesta será rebajada en 25% si cancela el monto correspondiente 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 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³².

DÉCIMO SEXTO: Requerir a Institución Educativa Privada San José de Arequipa el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución ascendente a: i) multa de 20 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a las medidas de seguridad ante el acoso del menor; ii) multa de 20 UIT de manera solidaria con el señor Marvin Pallen Quispe Ochoa por la infracción al artículo 73° del Código referida a la negativa indebida a la renovación; iii) multa de 4.34 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la no remisión de los informes; iv) multa de 4.34 UIT por la infracción al artículo 73° del Código referida a la no remisión del informe solicitado en correo electrónico; 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.

DÉCIMO SÉTIMO: Disponer la inscripción de Institución Educativa Privada San José de Arequipa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

³² LEY 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

DÉCIMO OCTAVO: Informar a las partes 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, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación³³, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, luego de lo cual la resolución quedará consentida³⁴.

Con la intervención de los señores Comisionados: Benjamín Carrasco del Carpio, Álvaro Farfán Butrón y Carmen Velazco Ramos.

Benjamín Carrasco del Carpio
Presidente
Comisión Oficina Regional INDECOPI Arequipa

³³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.

Artículo 218.- Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

(...) b) Recurso de apelación (...)

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...)

³⁴ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.

Artículo 222°. - Acto firme

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