



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE**

**ADMINISTRATIVO N° 690-2018/CC2**

**PRESENTADO POR**  
**ROSABETH MARYLIN BENITES GARCIA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**  
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**LIMA – PERÚ**

**2021**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

# **Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada**

## **Informe Jurídico sobre Expediente N° 690- 2018/CC2**

<b><u>Materia</u></b>	:	<b>Protección al Consumidor Cláusulas abusivas de ineficacia relativa</b>
<b><u>Entidad Pública</u></b>	:	<b>Indecopi</b>
<b><u>Denunciantes</u></b>	:	<b>PCPL MLG</b>
<b><u>Denunciada</u></b>	:	<b>Colegio SJM S.C.R.L.</b>
<b><u>Bachiller</u></b>	:	<b>Rosabeth Marylin Benites Garcia</b>
<b><u>Código</u></b>	:	<b>2012125207</b>

**LIMA – PERÚ**

**2021**

En el Informe Jurídico se analiza un procedimiento administrativo sancionador ante Indecopi, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. La denuncia fue presentada por el señor PCPL y la señora MLG contra el Colegio SJM, quienes señalaron que, a inicios del año 2018, se pusieron en contacto con el Colegio, a fin de que se les brinde información sobre los requisitos para postular y obtener una vacante para su menor hija para el año 2019. El Colegio informó a los denunciante que el registro para la admisión de alumnos se realizaba a través de su página web. Adicionalmente, les indicó que debían realizar el pago de 23,500.00 soles por concepto de cuota de ingreso, sin advertirles que dicho pago no era reembolsable. Es así que, los denunciante realizaron el pago de dicho monto a la cuenta del Colegio. Posteriormente, señalaron que, en el mes de abril de 2018, la situación laboral y económica del señor PCPL cambió abruptamente, razón por la cual él y su familia debían dejar el país. Por este motivo solicitaron una reunión urgente con el colegio para informarle sobre dicha situación y solicitarle la devolución de la cuota de ingreso pagada. El colegio accede a la reunión y los denunciante refieren que es en dicha reunión donde recién se les informa que el pago de la cuota ingreso no era reembolsable. Sin embargo, les indican que de manera excepcional podrían devolverles dicho pago, para lo cual debían enviar una carta explicando los motivos por los que se desistían de la vacante otorgada. Es así que los denunciante envían la carta solicitada, explicando los motivos por los que deseaban que se libere la vacante otorgada. Sin embargo, los señores PCPL-MLG señalaron que, a la fecha de la presentación de su denuncia el Colegio no había dado una respuesta a la carta que presentaron, ni había cumplido con devolver el pago realizado por concepto de cuota de ingreso. Asimismo, indicaron que el establecer en un documento que la cuota de ingreso no era reembolsable constituía una cláusula abusiva. La Comisión de Protección al Consumidor N° 2, declaró fundada la denuncia por infracción a los artículos 49 y 51 literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al considerar que el Colegio estableció una cláusula abusiva al consignar en un documento que la cuota de ingreso tenía el carácter de no reembolsable, ya que impuso a los denunciante un obstáculo oneroso y desproporcionado a fin de que estos pudieran ejercer su derecho a desvincularse de la relación contractual entablada con el Colegio. La Sala Especializada de Protección al Consumidor, revocó la resolución apelada por el Colegio, en tanto consideró que la cuota de ingreso cobrada si cumplió con su finalidad, la cual era garantizar la vacante de la alumna hasta la culminación de la relación contractual, siendo que la culminación de la misma se debió a actos imputables estrictamente a los denunciante. Asimismo, señaló que la cláusula cuestionada no generó una desventaja a los denunciante, ni desequilibró el contrato, ya que el pago que realizaron por este concepto mitigaba el costo de oportunidad en el que incurrió el Colegio. Es decir, los ingresos que dejó de percibir por dicha vacante, la cual pudo ser otorgada a otro alumno. En ese sentido, dejó sin efecto la multa impuesta por la Comisión, el pago de costas y costos del procedimiento, y la inscripción del Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

## ÍNDICE

I.	Relación de los principales hechos expuestos por las partes intervinientes en el procedimiento.....	1
1.1	Síntesis de la denuncia .....	1
1.2	Admisión a trámite de la denuncia .....	5
1.3	Contestación de la denuncia .....	5
1.4	Resolución de Primera Instancia .....	9
1.5	Síntesis de la apelación.....	10
1.6	Resolución de Segunda Instancia.....	11
II.	Identificación y análisis de los principales problemas jurídicos del expediente.....	12
III.	Posición fundamentada sobre las sentencias expedidas y los problemas jurídicos planteados .....	29
IV.	Conclusiones.....	32
V.	Referencias Bibliográficas.....	33

# I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO

## 1. SINTESIS DE LA DENUNCIA

Con fecha 22 de mayo de 2018, el Señor PCPL y la Señora MLG (en adelante, los denunciantes), interpusieron denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 2<sup>1</sup> del Instituto Nacional de la Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual – INDECOPI (en adelante, la Comisión) contra el Colegio SJM S.C.R.L (en adelante, el Colegio) por afectación a sus derechos reconocidos en la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

### **Fundamentos de Hecho.**

Los fundamentos de su denuncia fueron los siguientes:

- A inicios del año 2018, realizaron una búsqueda de opciones educativas con miras al año 2019, para su menor hija. Por lo que el 18 de enero de 2018 se pusieron en contacto vía correo electrónico con el Colegio denunciado, a fin de que se les brinde información sobre las condiciones para postular y adquirir una vacante en su Institución.

---

<sup>1</sup> **Comisión de Protección al Consumidor N° 2**, creada en el año 2011 mediante Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo de Indecopi N° 100-2011- INDECOPI/COD es el órgano administrativo que resuelve las infracciones a las normas de protección al consumidor vinculadas a servicios educativos, vehiculares, inmobiliarios, turísticos, recreativos, de transporte terrestre y aéreo entre otros, tiene la facultad de imponer sanciones administrativas y medidas para corregir o eliminar las conductas que vulneran los derechos de los ciudadanos. Su injerencia está permitida en la vía de procedimientos ordinarios, en calidad de primera instancia administrativa, así como a través de los procedimientos sumarísimos, de ser necesaria una segunda instancia administrativa.

- Con fecha 19 de enero de 2018, personal del Colegio respondió el correo electrónico enviado por los denunciantes, informándoles sobre el proceso de admisión, para lo cual se les indicó que deberían ingresar a la página web del Colegio y registrarse para luego completar una solicitud de ingreso *on-line*. Adicionalmente, se les indicó que se debía hacer un pago de S/ 23,500.00 (veintitrés mil quinientos y 00/100 soles) por concepto de cuota de ingreso, sin advertirles que dicho pago no era reembolsable.
- Luego de registrarse, tuvieron acceso al documento denominado formato de Carta de Presentación Familiar, junto con el cual debían enviar el voucher de pago de S/. 310.00 (treientos diez y 00/100 soles), por concepto de “Proceso de solicitud de Vacante”, la carta de presentación familiar y la información socio económica de los padres de la menor, procediendo a enviar dicha documentación para que sea evaluada por el Colegio.
- Con fecha de 08 de febrero de 2018, el Colegio les comunica vía correo electrónico que están en la capacidad de otorgarles una vacante para su menor hija. Por lo que, a fin de formalizar el proceso les requiere que realicen el pago de S/ 23,500.00 (veintitrés mil quinientos y 00/100 soles) por concepto de cuota de ingreso, omitiendo informarles que el Colegio no hace devoluciones de dicho concepto por ningún motivo.
- El 05 de marzo de 2018, los denunciantes realizaron el pago de los S/ 23,500.00 (veintitrés mil quinientos y 00/100 soles) a la cuenta del Colegio, remitiendo un correo electrónico al mismo a fin de que se les confirme la recepción del abono realizado.
- El 07 de marzo de 2018, el Colegio confirma la recepción del abono realizado por el concepto de cuota de ingreso, indicándoles que se procedería a enviar la boleta electrónica, omitiendo una vez más la información referida a la no devolución de la

cuota de ingreso, a pesar de haber tenido hasta tres oportunidades para hacerlo, conforme lo establece la norma de Protección y Defensa del Consumidor.

- En el mes de abril de 2018, la situación laboral del señor PCPL cambia abruptamente, ya que en la empresa donde laboraba surgen problemas económicos, hecho de fuerza mayor que afecta su permanecía en el País.
- Por ese motivo, solicitaron una reunión con el Colegio para informarles sobre dicha situación, a la que acceden y en la que recién les informan que el pago de la cuota de ingreso no es reembolsable; sin embargo, les indican que de manera excepcional habría una posibilidad de devolverles dicho pago, en vista que el Colegio seguía aceptando solicitudes para el año 2019, para lo cual debían enviar una carta formal explicando los motivos por los que se desistían de la vacante de su menor hija.
- El 12 de abril de 2018, remitieron la carta formal solicitada por el Colegio, explicando los motivos por los que deseaban que se libere la vacante de su menor hija.
- Que a la fecha de la presentación de la denuncia el Colegio no ha dado respuesta a la solicitud de los denunciantes, así como tampoco ha cumplido con devolver el monto de los S/ 23,500.00 (veintitrés mil quinientos y 00/100 soles) por concepto de cuota de ingreso.

Como consecuencia de lo señalado los denunciantes solicitaron a la Comisión lo siguiente:

- Que se inaplique la cláusula abusiva referida a la no devolución del monto de S/ 23 500,00 por concepto de cuota de ingreso;



- Se ordene, en calidad de medida correctiva, la devolución de la cuota de ingreso pagada; y
- Que se imponga una multa al Colegio por las prácticas abusivas ejercidas y por no haber informado oportunamente, y por escrito, el carácter de no reembolsable de la cuota de ingreso. Así como la condena de pago de las costas y costos del procedimiento

### **Fundamentos de Derecho.**

Los señores PCPL-MLG amparan su denuncia, principalmente, los artículos en los artículos 2°, 18°, 19°, 49° y 51° del Código del Código

### **Medios Probatorios.**

Ofrecieron los siguientes medios probatorios:

- Impresiones de las comunicaciones electrónicas cursadas entre el recurrente y el Colegio denunciado Se ordene, en calidad de medida correctiva, la devolución de la cuota de ingreso pagada; y.
- Copia del pago de voucher por S/ 23,500.00 (veintitrés mil quinientos y 00/100 soles) de fecha 05 marzo de 2018.
- Copia de la carta de fecha 12 de abril de 2018, la cual fue solicitada por el Colegio a fin de poder devolver la cuota de ingreso, en la que el recurrente explica las razones de su desistimiento.

## **2. ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA**

Mediante Resolución N° 01 de fecha 02 de julio de 2018, la Comisión admite a trámite la denuncia interpuesta por los señores PCPL-MLG imputando al Colegio los siguientes cargos:

- Presunta infracción a los artículos 1, literal b) y 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Colegio no habría informado a los denunciantes que el dinero abonado por concepto de cuota de ingreso no sería reembolsable (S/ 23 500. 00); y,
- Presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Colegio no habría procedido con la devolución del pago de S/ 23 500, 00 por conceptos de cuota de ingreso, a pesar de que se habría comprometido a ello con los denunciantes.

Asimismo, dispuso correr traslado de la denuncia al Colegio, para que en un plazo de cinco días hábiles presente sus descargos

## **3. CONTESTACIÓN DE LA DENUNCIA**

Con fecha 11 de julio de 2018, el Colegio representado por el señor de iniciales DEHO, se apersonó al presente procedimiento administrativo y presentó sus descargos, señalando los siguientes fundamentos:

### **Sobre la presunta infracción al deber de información.**

- En el correo de fecha 19 de enero de 2018, adjuntado por los propios denunciados, se les envió dos enlaces, de los cuales el segundo, los remitía a la página web del Colegio, donde se encontraban todos los documentos que debían entregar, así como el proceso de admisión en general. Así, en el referido enlace se explica claramente que la cuota de ingreso no es reembolsable.
  
- Los denunciados, luego de haber recibido el correo electrónico con los dos enlaces con toda la información oportuna y relevante, respondieron dicho correo indicando; *“Conforme, Muchas gracias, seguiré las instrucciones”*
  
- Mediante correo electrónico de fecha 31 de enero de 2018, se citó a los padres de familia a una entrevista familiar a fin de brindarles mayor información sobre la vacante a la que estaba postulando su menor hija, la misma que fue programada para el 5 de febrero de 2018.
  
- En la referida reunión se les brindó toda la información relevante, incluido el tema de la cuota de ingreso, luego de lo cual, se les solicitó que firmaran dos documentos denominados *“Constancia de recepción de información sobre el pago de cuotas de ingreso”* y *“Constancia de compromiso – Admisión Early Years”*, en los cuales se indicó de manera expresa y por escrito que la cuota de ingreso no era reembolsable, dichos documentos fueron suscritos por los denunciados sin ninguna objeción, entregándose copia de los mismos.

### **Sobre la presunta aplicación de una cláusula abusiva.**

- La cláusula cuestionada no genera un desequilibrio entre los padres de familia y el Colegio, sino que por el contrario, trata de equilibrar las relaciones entre ambos, pues por un lado se estipula que con el pago de la cuota de ingreso el Colegio mantiene la vacante del alumno hasta la culminación de la relación contractual y, por otro lado, la no devolución compensa el costo de oportunidad asumido por el Colegio, por lo que dejaría de percibir en caso que la ruptura de la relación contractual no sea imputable al Colegio.
- En el presente caso, la cuota de ingreso cumplió con su finalidad, es decir mantener la vacante para la menor hija de los denunciados, hasta la culminación de la relación contractual, la misma que fue consecuencia de actos imputables estrictamente a estos.
- Mediante Resolución 728-2018/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor señaló que la cuota de ingreso solo sería reembolsable en aquellos casos en los que la ruptura de la relación contractual se debiera a una causa imputable al Centro Educativo.

### **Sobre la presunta infracción al deber de idoneidad.**

- De los documentos presentados por los denunciados como medios probatorios solo se desprende que el Colegio citó a los denunciados para escuchar su pedido y les solicitó que efectuaran el mismo mediante una carta, ya que es un procedimiento interno para atender pedidos como los del presente caso. Sin embargo, no se desprende de ningún medio probatorio ofrecido por los denunciados que el Colegio haya ofrecido devolver la cuota de ingreso abonada a su favor.

- La carta enviada por los denunciantes fue respondida por el Colegio con fecha 4 de mayo de 2018, indicándoles nuevamente que la cuota de ingreso no era reembolsable, confirmándoles que no se iba a efectuar la devolución.

### **Fundamentos de Derecho.**

El Colegio amparó jurídicamente sus descargos en los artículos 1º, 2º, 18º y 19º del Código

### **Medios Probatorios.**

El Colegio ofreció los siguientes medios probatorios:

- Documentos denominados “Constancia de recepción de información sobre el pago de cuotas de ingreso” y “Constancia de compromiso – Admisión Early Years”.
- Correo enviado al denunciante que contiene la Carta de fecha 4 de mayo de 2018.

## **4. AMPLIACIÓN DE CARGOS**

Mediante Resolución N° 05 de fecha 29 de octubre de 2018, la Comisión amplió los cargos imputados contra el Colegio, por presunta infracción de los artículos 49 y 51 inciso a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Colegio habría incluido una cláusula abusiva en el documento denominado “Constancia de Recepción de Información sobre El Pago de Cuotas de Ingreso”.

## **5. DESCARGOS**

Mediante escrito de fecha 14 de noviembre de 2018, el Colegio se pronunció sobre la ampliación de cargos, reiterando los argumentos planteados en su escrito de descargos de fecha 1 de julio de 2018

## **6. RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA**

Con fecha 28 de diciembre de 2018, mediante Resolución Final N° 3118-2018/CC2, la Comisión declaró lo siguiente:

- Infundada la denuncia contra el Colegio, por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se verificó que el Colegio se negó válidamente a realizar el reembolso, dado que informó de forma oportuna que dicho concepto no era reembolsable.
- Fundada la denuncia contra el Colegio, por presunta infracción a los artículos 49 y 51 Inciso a) Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se acreditó que incluyó una cláusula abusiva en el documento denominado “Constancia de recepción de información sobre el pago de cuota de ingreso”, ya que impone un obstáculo oneroso excesivo, desproporcionado e injustificado a fin de que los denunciados ejercieran su derecho a desligarse de la relación contractual entablada con el Colegio.
- Ordenar al Colegio como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, cumpla con efectuar la devolución del monto de S/ 23 500,00 cancelado por los denunciados por concepto de cuota de ingreso, más los intereses legales correspondientes.

- Imponer al Colegio una multa ascendente a dos (2) UIT.
- Disponer la inscripción del Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
- Condenar al Colegio al pago de costas y costos del procedimiento.

## **7. SÍNTESIS DEL RECURSO DE APELACIÓN**

Con fecha 20 de febrero de 2019, el Colegio interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final 3118-2018/CC2, señalando los siguientes fundamentos:

- La cuota de ingreso cumplió con su finalidad, la cual era reservar la vacante del alumno hasta la culminación del servicio educativo.
- Mediante Resolución 728-2018/SPC-INDECOPI, la Sala indicó que la cuota de ingreso solo sería reembolsable en aquellos casos en los que la ruptura de la relación contractual se debiera a una causa imputable al centro educativo.
- Conforme se evidenció en la carta de fecha 12 de abril de 2018, la ruptura de la relación contractual con los denunciantes se debió a una causa imputable a estrictamente a estos.
- La cláusula cuestionada no desequilibraba la relación contractual, sino que, por el contrario, buscaba equilibrarla, pues, por un lado, estipuló que con el pago de la cuota de ingreso se mantenía la vacante del alumno hasta la culminación de la relación contractual y, por otro lado, la no devolución de la misma compensaba el costo de oportunidad asumido por el Colegio correspondiente a lo que dejaría de percibir en caso que la ruptura de la relación contractual no le sea atribuible.

- De establecerse la obligatoriedad de la devolución de la cuota de ingreso se generaría un incentivo perverso, ya que los consumidores postularían de forma indiscriminada a distintos centros educativos pagando la cuota de ingreso para ocupar una vacante y, por cualquier motivo no atribuible a los centros educativos y en cualquier momento, podrían retirar a sus menores hijos dejando vacantes libres en los distintos colegios a los que hubieran postulado, existiendo la posibilidad de que estos centros educativos no perciban el ingreso por la vacante reservada.
- La Sala determinó en un caso similar que dicha cláusula no era abusiva. Por lo que en el presente caso la Comisión vulneró los principios de predictibilidad y confianza legítima

## **8. RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA**

Mediante Resolución N° 2558-2019/SPC-INDECOPI de fecha 18 de setiembre de 2019, la Sala Especializada en Protección al Consumidor declaró lo siguiente:

- Revocar la Resolución apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción a los artículos 49 y 51 literal a) del Código; y, en consecuencia, la declaró infundada. En tanto la cláusula cuestionada no puso a los denunciantes en desventaja, no fue un obstáculo oneroso e injustificado al ejercicio de un derecho, ni desequilibró el contrato.
- Dejar sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva ordenada; así como el pago el de costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.



## **II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE**

De acuerdo a los hechos más relevantes que tuvieron lugar durante el procedimiento materia del presente Informe, se desprenden los siguientes problemas jurídicos:

1. ¿Es competente el Indecopi para conocer el presente caso?
2. ¿Constituye una cláusula abusiva la retención de la cuota de ingreso cuando la ruptura de la relación contractual se debe causas no imputables a los centros educativos?
3. ¿Vulneró la Comisión el principio de predictibilidad o de confianza legítima?

A continuación, se realizará el análisis de los problemas identificados:

### **1. ¿Es competente el Indecopi para conocer el presente caso?**

El presente caso está referido a la actividad de enseñanza, por lo que corresponde determinar si el Indecopi es competente para conocer las infracciones cometidas en el sector de educación, teniendo en cuenta que existen otras entidades que regulan la actividad de los centros educativos privados.

Al respecto, en materia de protección al consumidor, la Constitución Política del Perú, establece en su artículo 65<sup>2</sup> que el Estado defiende el interés de los consumidores y

---

<sup>2</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.** - El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

usuarios<sup>3</sup>. En ese sentido, a fin de cumplir con el deber especial de protección al consumidor previsto en el artículo 65 de la Constitución, la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece en su artículo 105 que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones en materia de protección al consumidor, así como para imponer sanciones y medidas correctivas pertinentes. Siendo que, dicha competencia solo puede ser negada cuando esta sea asignada a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

En ese sentido, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, estableció mediante Resolución N°2323-2018/SPC-INDECOPI de fecha 10 de setiembre de 2018, lo siguiente respecto a la concurrencia de competencias:

“(…), este Colegiado reconoce la competencia del Indecopi para juzgar aquellos casos en los cuales se verifiquen lesiones efectivas a los derechos de los consumidores como consecuencia de la inobservancia de las normas sectoriales, pues, en estos casos, lo que el Indecopi sancionaría no sería, en estricto, la inobservancia de dichas disposiciones, sino el resultado lesivo producido en los consumidores por tal incumplimiento, siendo aquella normatividad sólo un parámetro a tener en cuenta para verificar la responsabilidad del proveedor por no brindar un servicio idóneo”.

En atención a lo antes expuesto, el Indecopi será competente para conocer aquellos casos en los que la contravención a determinadas normas sectoriales por parte de los proveedores tenga como efecto una afectación a los derechos de los consumidores, entendiendo que dichas normas establecen los parámetros para que la actividad de determinado sector se realice de una manera idónea.

Ahora bien, en materia de servicios educativos, el órgano competente para supervisar el funcionamiento y la calidad de la educación de los centros educativos privados, así como para imponer sanciones por incumplimiento a las normas que regulan dicho sector, es el Ministerio de Educación a través de sus órganos competentes, conforme a lo establecido en la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados y la Ley de Promoción de la Inversión en la Educación aprobada mediante Decreto Legislativo N° 882.

Sin perjuicio de ello, también se establece la competencia que tiene el Indecopi respecto a la protección al consumidor dentro del sector de la educación. Así, el Capítulo III del Código, está referido a los productos o servicios educativos, señalándose en los artículos 73 al 75 los principales derechos que tienen los usuarios de dichos servicios, así como las obligaciones mínimas que deben cumplir los proveedores de servicios educativos relacionadas al deber de información e idoneidad del servicio.

En ese sentido, el artículo 73 del referido cuerpo normativo establece que se entenderá que el servicio educativo es idóneo en la medida que el proveedor de dicho servicio cumpla con los parámetros establecidos en la normativa correspondiente al sector de educación.

Asimismo, existen diversos pronunciamientos del Indecopi que esclarecen el supuesto conflicto de competencias que tendría este organismo con el Ministerio de Educación en materia de servicios educativos.

En atención a ello, en el documento denominado Lineamientos sobre Protección al Consumidor del año 2019<sup>4</sup>, elaborado por la Sala Especializada de Protección al consumidor, se establecieron los aspectos generales sobre la competencia que tiene el

---

<sup>4</sup> Lineamientos sobre Protección al Consumidor (Baldeón, y otros, 2019)

Indecopi frente a organismos reguladores y entidades públicas en sectores como el de salud, telecomunicaciones, transporte, financiero, entre otros, y en particular sobre el sector de educación el cual es materia de análisis en el presente informe.

Al respecto, el referido documento señala que no existe un conflicto de competencias entre el Indecopi y el Ministerio de Educación, debido a que este último es competente para supervisar el funcionamiento de los centros educativos privados, así como para imponer sanciones por infracciones en las que pueden incurrir los proveedores del servicio educativo, las cuales son de carácter pedagógico, institucional y administrativo; mientras que el Indecopi es competente para sancionar las infracciones por afectación a los derechos de los consumidores. Así el referido documento establece lo siguiente:

“(…) no existe una identidad causal con el bien jurídico tutelado por el Indecopi, pues este se encarga de velar por el interés de los consumidores, mientras que el Minedu busca regular las condiciones de calidad y el adecuado funcionamiento del sistema educativo. En tal sentido y conforme a la normativa especial, el Indecopi es competente, por ejemplo, para sancionar la falta de información sobre condiciones económicas del servicio educativo”

Asimismo, la Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante Resolución 2323-2018/SPC-INDECOPI, señaló lo siguiente respecto a las competencias del Indecopi y el Ministerio de Educación.

“(…) aun cuando las conductas objeto del procedimiento puedan constituir una infracción sancionable por el Minedu (a través de sus órganos competentes), lo cierto es que la posibilidad de que por un mismo hecho el Indecopi imponga una sanción y también lo haga otra autoridad competente en materia de servicios educativos, se justifica dado que pueden tener distintos fundamentos, siendo jurídicamente posible que de una conducta

específica, deriven diversas infracciones, las que a su vez, pueden ser materia de distintas sanciones.”

En ese sentido, el Indecopi vela por el interés de los consumidores, esto es, que los productos o servicios que adquieran sean idóneos, se cumpla con el deber de información y que se protejan sus intereses económicos; mientras que el Ministerio de Educación vela por la calidad y el buen funcionamiento del sistema educativo.

En consecuencia, ante el incumplimiento de la normativa que regula el sector de la educación privada, podrán conocer y resolver dichas infracciones, así como aplicar las sanciones correspondientes, tanto el Indecopi como el Ministerio de Educación, en tanto no se verifica una identidad causal o de fundamento, debido a que cada entidad tutela bienes jurídicos distintos, aun cuando estos hayan sido afectados por la comisión de un mismo hecho.

En razón de lo expuesto, se concluye que el Indecopi es competente para resolver casos y sancionar las infracciones cometidas en el ámbito del sector educativo, en tanto se verifiquen afectaciones a los derechos de los consumidores. En ese sentido, al verificarse en el presente caso una presunta vulneración al deber de idoneidad en el servicio, así como la presunta estipulación de una cláusula abusiva en el marco de un contrato de servicio educativo, que estaría afectando los derechos de un consumidor, corresponde al Indecopi conocer y resolver la controversia presentada entre el consumidor y el centro educativo.

## **2. ¿Constituye una cláusula abusiva la retención de la cuota de ingreso cuando la ruptura de la relación contractual se debe a causas no imputables a los centros educativos?**

En principio, es necesario precisar la naturaleza y el objeto que tiene la cuota de ingreso en los servicios educativos privados.

Al respecto, en la plataforma web “identicole”<sup>5</sup> que corresponde al Ministerio de Educación, se establece una definición respecto a la cuota de ingreso, en la que señala que es un cobro que pueden realizar los centros educativos, el cual da derecho al alumno a tener una vacante reservada durante todos los años que dure su escolaridad; a menos que se incumpla con el contrato firmado entre los padres de familia y el centro educativo, agregando que usualmente dicho pago no es reembolsable cuando el alumno se retira del colegio.

Por su parte, la Sala mediante Resolución N° 2842-2011/SC2-INDECOPI del 20 de octubre de 2011, señaló lo siguiente respecto a la cuota de ingreso:

“La cuota de ingreso es un pago complementario a las pensiones de enseñanza, siendo que ambos conceptos retribuyen el servicio educativo. El hecho que la cuota de ingreso sea abonada en un único momento no desnaturaliza su carácter de compensación por el servicio prestado por todo el tiempo que éste se prolongue.”

En ese sentido, se concluye que la cuota de ingreso es un cobro permitido por parte de los centros educativos privados, quedando a discrecionalidad de estos adicionar dicho

---

<sup>5</sup> Identicole es una plataforma web elaborada por el Ministerio de Educación, que cuenta con información sobre colegios privados (Identicole, s.f.).

cobro al de la matrícula y las pensiones, con la particularidad de que este solo se puede solicitar por primera y única vez al ingresar un alumno a una institución educativa.

Por otro lado, cabe destacar que el procedimiento analizado en el presente informe, se llevó a cabo en el año 2018, siendo que hasta ese momento las normas del sector educativo no se pronunciaron con mayor detalle respecto al concepto de cuota de ingreso, ni se estableció que este cobro realizado por los centros educativos debía ser devuelto a los padres de familia al terminar la relación contractual.

Ahora bien, habiendo delimitado la naturaleza de la cuota de ingreso, así como la finalidad que esta cumple en los servicios educativos, se desarrollará el concepto de cláusulas abusivas y su marco normativo.

Al respecto, el Código establece como uno de los derechos con los que cuentan los consumidores, es el de la protección contra las cláusulas abusivas en los contratos de consumo

Espinoza (1998), afirma “Autorizada doctrina nacional define como vejatorias las cláusulas generales de contratación que alteran, en ventaja del predisponente, el equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes” (pág. 144).

Así, el artículo 49 del Código, define a las cláusulas abusivas como aquellas cláusulas establecidas en los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, que, en contra de las exigencias de la buena fe, causan un desequilibrio entre los derechos y obligaciones asumidas por las partes en el contrato, en perjuicio del consumidor. De tal manera que se coloque a este en una situación de desventaja frente al proveedor que redactó dichas cláusulas.

En ese sentido Álvarez (2009) señala:

Es por adhesión -se dice- el contrato según el cual una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra, declara su voluntad de aceptar (art. 1390); en tanto que C.G.C. serán aquellas redactas previa y unilateralmente por una persona o entidad en forma general y abstracta, con el objeto de fijar el contenido normativo de una serie indefinida de futuros contratos particulares con elementos propios de ellos (art. 1392) (pág. 425).

Por lo que, estos tipos de contrato, tienen como origen la contratación masiva, y aparecen para facilitar el comercio de productos y servicios a gran escala, reduciendo así costos de transacción, lo que finalmente se ve traducido en la reducción de precios en los contratos de consumo. Sin embargo, se suele pensar que estos contratos generan perjuicios a los consumidores, en la medida que estos no pueden negociar el contenido de dichos contratos.

Asimismo, tal como lo dispone el Código, estas cláusulas son inexigibles, por lo que, de presentarse en un contrato se tendrían como no puestas. Asimismo, estas cláusulas pueden ser de ineficacia absoluta o de ineficacia relativa, siendo las primeras aquellas que establecen limitaciones o excluyen los derechos reconocidos a los consumidores, por lo que, para su determinación bastará que el contenido de dicha cláusula se ajuste a cualquiera de los supuestos enumerados en el artículo 50 del Código; mientras que para las segundas el legislador ha determinado mayor discrecionalidad para declarar su ineficacia, estableciendo para ello una lista abierta en el artículo 51 del Código, con la que se analizará cada caso en concreto.



Ahora bien, la cláusula materia de análisis establecía lo siguiente:

“6. El pago de la cuota de ingreso no es reembolsable, salvo que como consecuencia de actos imputables estrictamente al colegio no resulte posible continuar con la prestación del servicio educativo a cargo del colegio<sup>6</sup>”.

En efecto, de la lectura de dicha cláusula se advierte que esta no se encuentra en alguno de los supuestos establecidos para determinar una cláusula abusiva de ineficacia absoluta. Por lo que, tanto la Comisión como la Sala, se avocaron a determinar si la cláusula materia de análisis, era una cláusula abusiva de ineficacia relativa, específicamente la establecida en el literal a) del artículo 51 del Código, *“Las que impongan obstáculos, onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos”*.

Por otra parte, mediante Resolución N°0078-2012/SC2-INDECOPI de fecha 11 de enero de 2012, la Sala, estableció los criterios adicionales para determinar el carácter abusivo de una cláusula contractual de ineficacia relativa, siendo estos los siguientes:

“(i) La cláusula ocasione una desventaja al consumidor;

(ii) la cláusula esté inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justifique la desventaja impuesta al consumidor; y,

(iii) La cláusula ocasione una desventaja que sea significativa, en el sentido que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la posición del consumidor.”

---

<sup>6</sup> Foja 96 del expediente

Asimismo, respecto al desequilibrio que ocasionan las cláusulas abusivas, corresponde traer a colación lo establecido por la Sala mediante Resolución 0728-2018/SPC-INDECOPI de fecha 9 de abril de 2018, según la cual:

“(…) la Sala considera conveniente destacar como la legislación y doctrina comparada resaltan, a su vez, que las normas sobre cláusulas abusivas no tienen por objeto la regulación de precios. Ello guarda coherencia con la economía social de mercado consagrada como régimen económico en el ordenamiento jurídico peruano, el cual tiene como uno de sus principales pilares la libertad de los privados de fijar los precios de los productos o servicios que ofrezcan en el mercado. De este modo, el desequilibrio que se evaluará para determinar la existencia de una cláusula abusiva no será analizado en términos económicos atinentes al precio, sino más bien en términos jurídicos relacionados con los derechos y obligaciones asumidos por las partes, esto es, las posiciones que cada una de ellas asume en la relación contractual entablada.”

De acuerdo a lo antes señalado, la evaluación de las cláusulas abusivas está referida a las posiciones que cada parte asume en la relación contractual, es decir los derechos y obligaciones que le corresponde a cada parte según lo establecido en el contrato. Por lo que, la autoridad no podrá determinar el carácter abusivo de una cláusula basándose en términos económicos como el precio del producto o el servicio.

En ese sentido, si bien en el presente caso el precio a retener por parte del Colegio, por concepto de cuota de ingreso (S/ 23 500, 00) puede resultar controversial, lo cierto es que al encontrarnos en un régimen de economía social de mercado, existe la plena libertad para los proveedores de establecer los precios de los productos o servicios ofrecidos en el mercado, quedando a discrecionalidad de los consumidores el elegir entre la cantidad de ofertas que existen en el mercado, la que mejor se acomode a sus intereses.

Ahora bien, de acuerdo a lo expuesto por las partes, así como de los actuados que obran en el expediente, en el presente caso la ruptura de la relación contractual se debió a actos imputables a los denunciantes (motivos económicos y laborales), los cuales determinaron que su menor hija no reciba el servicio educativo, ya que el desistimiento de la vacante otorgada se dio con anterioridad al inicio del periodo escolar.

En ese contexto, los denunciantes alegaron que al haberse realizado el desistimiento de la vacante antes del inicio del periodo escolar, no hubo un perjuicio para el Colegio, en el sentido que este pudo cubrir la vacante con otro alumno, por lo que el retener el monto de la cuota de ingreso en este caso resultaba una práctica abusiva por parte del Colegio.

En atención a ello, la Comisión resolvió señalando que, en el supuesto antes mencionado, en el que no se brindó el servicio educativo, el hecho de que el colegio haya establecido que la cuota de ingreso no sería reembolsable y posteriormente retener el pago por dicho concepto, colocó en una situación de desventaja a los denunciantes frente al colegio, pese a que el retiro de la menor no se debió a causas imputables a este último, ya que, dicha retención constituyó un obstáculo oneroso, excesivo, desproporcionado e injustificado a fin de que estos ejercieran su derecho a desligarse de la relación contractual entablada con el colegio.

En ese sentido, de acuerdo a lo antes señalado, la evaluación de las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión o en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, está referida a las posiciones que cada parte asume en la relación contractual, siendo que en el presente caso no se ha verificado un desequilibrio entre los derechos y obligaciones asumidas entre los denunciantes y el colegio. Ya que, la cláusula establecida por el Colegio no pretendía eximir su responsabilidad; ni trasladarla al consumidor, en la medida que establecía que la retención de la cuota de ingreso operaba solo ante un incumplimiento por parte de los padres de familia, por lo que en caso de

que la prestación del servicio no se concretara por causas atribuibles al centro educativo, este tendría que devolver el monto percibido por la cuota de ingreso.

Así, la cláusula establecida por el Colegio guarda relación con el criterio adoptado por la Sala mediante Resolución N° 2842-2011/SC2-INDECOPI, según la cual:

“(…) El hecho de que la ruptura de la relación contractual se haya producido como consecuencia de actos imputables estrictamente al centro educativo, determinando la imposibilidad de percibir el servicio pagado desde el ingreso al colegio, llevarían a un consumidor a esperar la devolución proporcional a la mencionada cuota de ingreso. La Sala considera que un consumidor esperaría que en caso se viese obligado a retirar a su hijo de un Colegio como consecuencia del incumplimiento por parte del centro educativo en la calidad y condiciones en que se encontraba obligado a brindar el servicio, le fuera devuelto la parte proporcional de la cuota de ingreso pagada.”

En ese sentido, se evidencia que la cláusula materia de análisis no desequilibraba la relación contractual; sino que por el contrario buscaba equiparar la misma, ya que, ante un incumplimiento del compromiso asumido por los padres de familia con el Colegio, en este caso la decisión de desistirse de la vacante otorgada, sin que medie un incumplimiento por parte del centro educativo, este podría hacer uso de dicha cláusula, constituyéndose, así como una cláusula penal por incumplimiento.

Sobre el particular, el Código Civil establece en su artículo 1341<sup>7</sup>, que las partes pueden pactar el pago de una penalidad por incumplimiento de una de las partes contratantes, siendo la finalidad de esta resarcir las consecuencias de dicho incumplimiento.

---

<sup>7</sup> **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1341.- Cláusula penal compensatoria.** - El pacto por el que se acuerda que, en caso de incumplimiento, uno de los contratantes queda obligado al pago de una penalidad, tiene el efecto de limitar el resarcimiento a esta prestación y a que se devuelva la contraprestación, si la hubiere; salvo que se haya estipulado la indemnización del daño ulterior. En

Al respecto, la Sala emitió varios pronunciamientos sobre las cláusulas que establecen penalidades por incumplimiento, siendo uno de ellos el establecido mediante Resolución N° 2817-2014/SPC-INDECOPI, según la cual:

“(…) En consecuencia, la consignación de una cláusula que contenga una penalidad permitida por una disposición legal, que resulta aplicable a todo el sistema de las relaciones obligatorias (incluidas las de consumo), no conlleva a efectuar el juicio de vejatoriedad de la misma, pues este análisis no puede dejar de lado la licitud de la medida por encontrarse alineada con la normativa que rige una determinada materia”.

En ese sentido, los proveedores tienen la facultad de aplicar condiciones previamente pactadas e informadas a los consumidores, dentro del marco normativo existente, en la medida que de ello no se advierta mala fe en su actuar. Ya que dichas condiciones tienen por finalidad reducir la posibilidad de un eventual perjuicio ocasionado por el actuar de las partes en la relación contractual.

### **3. ¿Vulneró la Comisión el principio de predictibilidad o de confianza legítima en el presente caso?**

El TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, establece en el artículo IV. del Título Preliminar, una serie de principios que rigen el procedimiento administrativo, bajo los cuales la autoridad administrativa debe fundamentar su actuación.

---

este último caso, el deudor deberá pagar el íntegro de la penalidad, pero ésta se computa como parte de los daños y perjuicios si fueran mayores.

Sobre los principios administrativos, Guzmán (2013) señala:

(...) Todos los principios administrativos rigen la actuación de la Administración Pública de manera directa, teniendo un evidente efecto normativo en tanto permiten dirigir debidamente el poder de las entidades impidiendo que el mismo viole los derechos e intereses de los administrados. (...) (pág. 29 y 30).

En ese sentido, la actuación de la administración debe estar guiada por dichos principios, los cuales serán aplicados como criterios interpretativos para resolver las situaciones que pueden presentarse durante el desarrollo de un procedimiento administrativo, acerca de las funciones que cumplen estos principios Danos (1999) señala:

Constituyen pautas directrices que ayudan al intérprete al momento de dotar de sentido a las normas del Proyecto, puesto que actúan en concurso con los criterios de interpretación jurídica. El funcionario de las entidades administrativas que se encuentre en el dilema de optar entre varias posibles interpretaciones de una norma de procedimiento administrativo debe optar por la interpretación que esté más conforme a los principios administrativos (pág. 239).

De esta manera, los principios generales del procedimiento administrativo establecen deberes y obligaciones que deben cumplir las autoridades y funcionarios de la administración pública, durante la tramitación de un procedimiento administrativo. En consecuencia, una actuación por parte de la administración que no tome en cuenta los parámetros establecidos por dichos principios devendría en arbitraria.

Ahora bien, la cuestión controvertida en el presente caso está referida a si la Comisión vulneró el principio de predictibilidad o de confianza legítima en el procedimiento seguido contra el Colegio. Al respecto, el numeral 1.15 del TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General establece lo siguiente sobre este principio:

“(…) Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.”

En ese sentido, la norma establece que la autoridad administrativa debe emitir resultados predecibles, de modo tal que los administrados tengan una expectativa certera de cuál será el resultado que pueden obtener dentro de determinado procedimiento. Asimismo, hace referencia a las expectativas de los administrados generados por los precedentes administrativos.

Al respecto, Guzmán (2013) señala:

(…) Un elemento de particular importancia dentro de las fuentes del derecho administrativo son los precedentes, que son muy relevantes para asegurar el cumplimiento de este principio. Los precedentes administrativos se constituyen respecto a resoluciones que resuelven casos particulares interpretando de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación sea sustantiva o adjetiva, aplicable al procedimiento empleado por

la entidad. Ahora bien, dichos precedentes resultan de observancia obligatoria por la entidad donde se siga el respectivo trámite, mientras dicha interpretación no sea modificada. (pág. 60).

En el presente caso, la Comisión resolvió señalando que la cláusula estipulada por el colegio, en la que se indica que la cuota de ingreso no es reembolsable en los supuestos en que el retiro no se deba a causas imputables al colegio, sería una cláusula abusiva, argumentando que, aunque en el presente caso el retiro de la alumna no se debió a una conducta atribuible al colegio, la retención total del monto por concepto de cuota de ingreso por parte del colegio, a pesar de no haber brindado el servicio educativo, resultó ser un obstáculo oneroso, excesivo, desproporcionado e injustificado a fin de que los denunciados ejercieran su derecho a desligarse de la relación contractual establecida con el mismo.

Sin embargo, la Comisión no tomó en consideración el cambio de criterio realizado por la Sala mediante Resolución N° 0728-2018/SPC-INDECOPI de fecha de abril de 2018, en un procedimiento seguido justamente contra el colegio denunciado en el presente caso, la cual estableció lo siguiente:

“(…) este Colegiado considera que la cláusula cuestionada por la señora Muñoz no impuso de modo alguno una desventaja, pues si bien la misma podía ser aplicada aun cuando no se hubiera prestado el servicio educativo de manera efectiva al alumno; dicha aplicación se originaría ante un incumplimiento previo por parte de los padres de familia del compromiso asumido con la institución, siendo que en el presente caso, no ha quedado acreditado que la decisión de la recurrente de retirar a su menor hijo del denunciado haya obedecido a causas imputables a esta última. Por el contrario, la señora Muñoz ha aceptado que dicha decisión se originó por



motivos personales de índole económico, asunto que compete únicamente a esta (...)

(...) Finalmente, si bien la Sala con una anterior conformación, consideró que cuando no se efectivizaba la contraprestación del servicio contratado, la retención de concepto de cuota de ingreso ponía en desventaja a los consumidores, pues resultaba un obstáculo oneroso, excesivo, desproporcionado e injustificado a fin de que se desliguen con la relación contractual entablada con los proveedores, por los fundamentos expuestos en la presente resolución, **esta Sala considera necesario realizar un cambio de criterio respecto de la devolución de la cuota de ingreso por parte de los centros educativos. Ello, considerando que el concepto cuota de ingreso no genera desventaja alguna en los consumidores ni desequilibrio entre la posición de las partes de procedimiento en la medida que compensa el costo de oportunidad asumido por los proveedores en el mercado.**” (énfasis propio).

Ahora bien, teniendo en cuenta que en un procedimiento anterior seguido contra el colegio estuvo en discusión la misma cláusula que es materia de análisis en el presente caso, y que finalmente la Sala determinó que dicha cláusula no sería abusiva, en tanto que su aplicación compensaba el costo de oportunidad asumido por el colegio. Lo resuelto en primera instancia, evidencia una actuación arbitraria por parte de la Comisión, ya que, en este caso el actuar del colegio referido a la retención de la cuota de ingreso se encontraba totalmente justificado, en la medida que ya existía un pronunciamiento previo de la autoridad administrativa que determinó que dicha conducta no calificaba como una infracción a las normas del Código.

Por lo tanto, al no tomar la Comisión en consideración el último cambio de criterio establecido por la Sala, en un caso similar seguido en un procedimiento contra el mismo

denunciado o, en todo caso justificar las razones por las que se habría apartado de dicho criterio, permite inferir que la Comisión actuó vulnerando el principio de predictibilidad establecido en el TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

### **III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS SENTENCIAS EXPEDIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS PLANTEADOS**

La posición en relación con cada una de las resoluciones emitidas es la siguiente:

La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores PCPL-MLG contra el Colegio por infracción a los artículos 49 y 51 inciso a) del Código. En tanto advirtió que este incluyó una cláusula abusiva en el documento denominado “Constancia de recepción de información sobre el pago de cuotas de ingreso”, al establecer que la cuota de ingreso no era reembolsable. Señalando que, pese a que la ruptura de la relación contractual no se debió a causas imputables al Colegio, la retención del monto total pagado por los denunciados por la cuota de ingreso, a pesar que no se brindó el servicio educativo, colocó en una situación de desventaja a los denunciados, imponiéndoles un obstáculo oneroso, excesivo, desproporcionado e injustificado a fin de que ejercieran su derecho a desligarse de la relación contractual entablada con el Colegio.

Al respecto, mi posición es contraria al criterio adoptado por la Comisión, ya que en este caso el hecho de que los denunciados no recibieran el servicio educativo obedeció a una decisión personal de los mismos, que no tuvo que ver con un incumplimiento por parte del Colegio.

En ese sentido, pretender que el Colegio devuelva el monto percibido por concepto de cuota de ingreso, cuando esta ha cumplido su función, esto es reservar la matrícula de la alumna hasta la culminación de la relación contractual, y que además esta culmine por

causas atribuibles a los padres de familia, generaría un perjuicio al Colegio, ya que implicaría que este deje de percibir los ingresos económicos correspondientes a dicha vacante. Por lo que considero que la cláusula en discusión no desequilibró la relación contractual en perjuicio del consumidor; sino que por el contrario buscó equiparar las posiciones que ambas partes asumían en el contrato. Ya que como se desprende de dicha cláusula ante el incumplimiento en la prestación del servicio a cargo del Colegio, este tendría que devolver la cuota de ingreso pagada por los padres de familia.

Por otro lado, la Comisión consideró que la inclusión de dicha cláusula en el contrato y su posterior aplicación, generó una desventaja onerosa y significativa para los denunciantes, señalando que el Colegio al no brindar el servicio educativo, no debió retener la totalidad del monto pagado por concepto de cuota de ingreso. Sin embargo, el término “desventaja significativa” como criterio para determinar si una cláusula es abusiva, no está referido a que esta genere una desventaja en términos económicos relacionados con el precio del bien o servicio; sino que está referido a que la desventaja sea ocasionada por un desequilibrio entre la posición del proveedor y la del consumidor, relacionada a los derechos y obligaciones que estos asuman en la relación contractual. Situación que, como se señaló líneas arriba, no se evidenció en el presente caso.

Asimismo, la Comisión resolvió el presente caso sin tomar en consideración los criterios adoptados por la Sala en pronunciamientos anteriores en los que se trataron casos similares.

El primero de ellos, y el más relevante, fue el cambio de criterio que realizó la Sala mediante Resolución 0728-2018 de fecha 9 de abril de 2018, en un caso seguido contra el mismo denunciado, en el que se discutió el carácter abusivo que tendría la cláusula que establece que la cuota de ingreso no es reembolsable en los casos en que la ruptura de la relación contractual no se deba a causas atribuibles al centro educativo. Determinándose finalmente que dicha cláusula no genera una desventaja a los

consumidores ni desequilibrio entre las partes, en tanto compensa el costo de oportunidad asumido por los centros educativos.

Por lo que, de acuerdo al principio de predictibilidad o confianza legítima establecido en el TUO de la LPAG, la Comisión debió pronunciarse de acuerdo al criterio establecido por la Sala, o en todo caso justificar las razones por las que decidió apartarse del mismo.

Finalmente, otro criterio que pudo tomar en consideración la Comisión para este caso es el adoptado por la Sala en varios pronunciamientos respecto a las cláusulas que establecen penalidades por incumplimiento, en los que se determinó que establecer este tipo de cláusulas en los contratos de consumo resulta válido según el ordenamiento jurídico.

Por lo antes expuesto, me encuentro de acuerdo con lo resuelto por la Sala, en la medida que realizó un análisis acorde a la realidad que se presenta en los servicios educativos privados, tomando en consideración que los proveedores de este tipo de servicio, en la mayoría de casos, solo incorporan nuevos alumnos a su institución en el periodo previo al inicio del año escolar. Por lo que, el hecho de que los padres de un alumno se desistan de la vacante otorgada, implica que el proveedor encuentre dificultades para poder reasignar dicha vacante a otro estudiante, luego de iniciado el periodo escolar, generándole así un perjuicio al centro educativo, al no poder percibir los ingresos que esperaba obtener por las pensiones correspondientes a ese estudiante. Más aun, en los casos en los que el desistimiento se genere sin haberse prestado el servicio, existiría mayor perjuicio para los centros educativos, ya que estos no percibirían pensión alguna.

#### IV. CONCLUSIONES

1. En el sector de educación, no se existe un conflicto de competencias entre el Ministerio de Educación y el Indecopi, ya que estas instituciones protegen bienes jurídicos distintos, por un lado, el Ministerio de Educación vigilará el adecuado funcionamiento del sistema educativo; mientras que el Indecopi en este caso velará porque no se vulneren los derechos e intereses de los consumidores dentro de una relación de consumo.
2. La autoridad administrativa no podrá determinar el carácter abusivo de una cláusula basándose en términos económicos relacionados al precio del producto o servicio contratado; sino que tendrá que evaluar si el desequilibrio que se presenta en el contrato es de naturaleza jurídica, es decir que este referido a las obligaciones y derechos que le corresponden a cada parte de acuerdo a lo establecido en el contrato.
3. La cláusula que establecía que la cuota de ingreso no es reembolsable cuando la prestación del servicio no puede continuar por causas atribuibles a los padres de familia, no evidencia un desequilibrio entre las partes de naturaleza jurídica. Ya que, el proveedor no pretendía limitar su responsabilidad en caso que cometiera algún incumplimiento en la prestación del servicio; sino que buscó reducir el riesgo de un posible perjuicio ocasionado por los padres de familia al desistirse de la vacante otorgada.
4. En el presente caso la comisión vulneró el principio de confianza legítima, al no justificar las razones por las que decidió apartarse del cambio de criterio adoptado por la Sala en un procedimiento anterior seguido contra el mismo denunciado, en el que se determinó que el hecho de establecer que la cuota de ingreso no es reembolsable en aquellos casos que la ruptura de la relación contractual se deba a causas imputables a los padres de familia, no constituye una cláusula abusiva.

## V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, C. C. (2009). Sobre las Cláusulas Abusivas: A propósito de la Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor del Perú. *Anuario de la Facultad de Derecho Vol. XXVII*, 413-441.
- Baldeón, L. A., Sánchez Fonseca, C. V., Alfaro Ramos, C. M., De La Cruz Muñoz, M. E., Escalante Cano, L. P., Salas Valderrama, R. A., & Chumbe Fernández, S. V. (17 de Octubre de 2019). Lineamientos Sobre Protección al Consumidor. *ineamientos Sobre Protección al Consumidor*. Lima: Copyrigh.
- Espinoza, J. E. (1998). La Cláusulas Vejatorias en los Contratos Estipulados Unilateralmente. *THEMIS Revista De Derecho*, (38), 141-162.
- Identicole*. (s.f.). Obtenido de Identicole:  
<http://identicole.minedu.gob.pe/articulos/matricula-en-colegios-privados>
- Guzmán, N. C. (2013). *Manual del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Pacifico Editores.
- Danos, O. J. (1999). Comentarios al proyecto de la nueva ley de normas generales de procedimientos administrativos. *THEMIS Revista De Derecho*, (39), 237-292.

## **VI. ANEXOS**

- Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000174

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2558-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 690-2018/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –  
SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTES : [REDACTED]

DENUNCIADO : [REDACTED]

MATERIA : CLÁUSULAS ABUSIVAS DE INEFICACIA RELATIVA

ACTIVIDAD : ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio [REDACTED] S.C.R.L. por infracción de los artículos 49° y 51° literal a) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada. Ello, en tanto la cláusula analizada no puso a los denunciantes en desventaja, no fue un obstáculo oneroso injustificado al ejercicio de un derecho ni desequilibró el contrato.*

*En consecuencia, se dejan sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.*

Lima, 18 de setiembre de 2019

#### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 22 de mayo de 2018, los señores [REDACTED] (en adelante, los denunciantes) interpusieron una denuncia en contra del Colegio [REDACTED] (en adelante, el Colegio) por presunta infracción a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. En mérito de lo anterior, por Resolución 1 del 2 de julio de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta contra el Colegio por presuntas infracciones al Código, según el siguiente detalle:
  - (i) Presunta infracción de los artículos 1°, literal b) y 2° del Código, en tanto no habría informado a los denunciantes que el dinero abonado por concepto de cuota de ingreso no sería reembolsable (S/ 23 500,00); y,
  - (ii) presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no habría procedido con la devolución del pago de S/ 23 500,00 por

M-SPC-13/1B

1/12

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

000175

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2558-2019/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 690-2018/CC2

concepto de cuota de ingreso, a pesar de que se había comprometido a ello con los denunciantes.

3. El 12 de julio de 2018, el Colegio presentó sus descargos. Respecto a la naturaleza de la cláusula que indicaba la no devolución de la cuota de ingreso, señaló que esta no era abusiva ya que mitigaba el costo de oportunidad en el que incurría al otorgarle una vacante a la menor hija de los denunciantes.
4. Mediante Resolución 5 del 29 de octubre de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión amplió los cargos imputados al Colegio. Así, le imputó, adicionalmente, una presunta infracción de los artículos 49° y 51° inciso a) del Código, en tanto habría incluido una cláusula abusiva en el documento denominado "Constancia de recepción de información sobre el pago de cuotas de ingreso" consistente en lo siguiente: "6. El pago de cuota de ingreso es no reembolsable, salvo que como consecuencia de actos impunes [sic] estrictamente al Colegio no resulte posible continuar con la prestación del servicio educativo".
5. El 15 de noviembre de 2018, el Colegio presentó sus descargos. Entre otros, reiteró que la cláusula bajo análisis no era abusiva ya que mitigaba el costo de oportunidad.
6. El 28 de diciembre de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió la Resolución Final 3118-2018/CC2 mediante la cual resolvió lo siguiente:
  - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra el Colegio por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en el extremo referido a que se habría negado a devolver el pago de S/ 23 500,00 por concepto de cuota de ingreso, pese a que no habría informado que dicha cuota no era reembolsable. Ello, en tanto se verificó que el Colegio se negó legítimamente a realizar el reembolso, dado que informó de forma oportuna que dicho concepto no era reembolsable;
  - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio por presunta infracción de los artículos 49° y 51° literal a), en tanto se acreditó que incluyó una cláusula abusiva en el documento denominado "Constancia de recepción de información sobre el pago de cuotas de ingreso";
  - (iii) ordenó al Colegio, como medida correctiva, que cumpla con devolver a los denunciantes la suma de S/ 23 500,00 que canceló por concepto de cuota de ingreso, más los intereses legales correspondientes;
  - (iv) impuso al Colegio una multa de 2 UIT;
  - (v) condenó al Colegio al pago de las costas y los costos del procedimiento; y,
  - (vi) dispuso la inscripción del Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

M-SPC-13/1B

2/12

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telef: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000176

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2558-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 690-2018/CC2

7. El 20 de febrero de 2019, el Colegio interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final 3118-2018/CC2, manifestando lo siguiente:
- (i) La cuota de ingreso tenía como finalidad reservar la vacante del alumno hasta la culminación del servicio educativo, por lo que compensaba el costo de oportunidad;
  - (ii) mediante Resolución 728-2018/SPC-INDECOPI, la Sala indicó que la cuota de ingreso solo sería reembolsable en aquellos casos en los que la ruptura de la relación contractual se debiera a una causa imputable al centro educativo;
  - (iii) conforme se evidenció en la carta de fecha 12 de abril de 2018, la ruptura de la relación contractual con los denunciados se debió a un hecho imputable a estos (emigración);
  - (iv) la cláusula cuestionada estaba justificada ya que legitimaba a los denunciados como receptores del servicio educativo, independientemente del período durante el cual tuvieran esta calidad;
  - (v) la cláusula cuestionada no desequilibraba la relación, sino que, por el contrario, buscaba equilibrarla pues, por un lado, se estipuló que con el pago de la cuota de ingreso se mantenía la vacante del alumno hasta la culminación de la relación contractual y, por otro lado, la no devolución compensó el costo de oportunidad asumido por el Colegio correspondiente a lo que dejaría de percibir en caso de ruptura de la relación contractual no atribuible a la institución;
  - (vi) de permitirse el reembolso de la cuota de ingreso, se generaría un incentivo perverso, pues los consumidores postularían de forma indiscriminada a distintos centros educativos pagando la cuota de ingreso para ocupar la vacante y, por cualquier motivo no atribuible a los centros educativos y en cualquier momento, podrían retirar a sus menores hijos dejando vacantes libres en los distintos colegios en los que habrían postulado, existiendo la posibilidad de que estos centros educativos no perciban el ingreso por la vacante reservada;
  - (vii) los denunciados tuvieron siete (7) días hábiles para decidir si deseaban realizar o no el pago de la cuota de ingreso;
  - (viii) en un caso similar (Resolución N° 728-2018/SPC-INDECOPI), la Sala ya determinó que dicha cláusula no era abusiva; y,
  - (ix) la Comisión vulneró los principios de predictibilidad y confianza legítima ya que la Sala ya había determinado que dicha cláusula no era abusiva.
8. El 9 de agosto de 2019, el Colegio presentó un escrito solicitando que se programe una audiencia de informe oral.
9. Cabe señalar que, en tanto los denunciados no interpusieron apelación contra el extremo de la resolución venida en grado que declaró infundada su denuncia en contra del Colegio por infracciones de los artículos 18° y 19° del Código, dicho extremo ha quedado consentido.

M-SPC-13/1B

3/12

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000177

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2558-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 690-2018/CC2

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: Sobre la solicitud de informe oral por parte del Colegio

10. Mediante escrito del 9 de agosto de 2019, el Colegio solicitó que se fije fecha para la realización de un informe oral, a fin de exponer los argumentos que sustentaban su posición.
11. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1° 2 del Título Preliminar del TUO de la LPAG, desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra.
12. Como se observa, en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del Principio del Debido Procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso), el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada<sup>2</sup>.
13. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a un informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
14. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la Autoridad administrativa de concederlo o no. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.
15. En la misma línea, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de

<sup>2</sup> DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°. - Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal. 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000178

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2558-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 690-2018/CC2

2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las facultades, normas y organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la Comisión del Indecopi lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión del Indecopi, siendo que la actuación o la denegación del mismo quedará a criterio de la Autoridad Administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.

16. En ese sentido, el órgano jurisdiccional bajo mención ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, es una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando además que no hay necesidad de actuar dicha audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.
17. Por lo tanto, y considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que el administrado a lo largo del procedimiento ha podido exponer y sustentar sus alegatos, corresponde en uso de la potestad conferida por la Ley, denegar el pedido de uso de la palabra planteado por el denunciado.

#### Sobre las cláusulas abusivas

18. El artículo 1° 1 literal c) del Código<sup>3</sup> dispone que los consumidores tienen el derecho a ser protegidos frente a cláusulas abusivas insertas en los contratos celebrados con los proveedores.
19. El artículo 48° literal c)<sup>4</sup>, complementado con el artículo 49° del Código<sup>5</sup>, señala que en los contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación no

<sup>3</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°. - Derechos de los consumidores. 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

<sup>4</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 48°. - Requisitos de las cláusulas contenidas en un contrato de consumo por adhesión. En los contratos de consumo celebrados por adhesión o con cláusulas generales de contratación, debe cumplirse con los siguientes requisitos:

(...)

c. Buena fe y equilibrio necesario en los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

<sup>5</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49°. - Definición de cláusulas abusivas.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000179

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2559-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 690-2018/CC2

aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles, todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

20. Es importante resaltar que las cláusulas mencionadas anteriormente son conocidas a nivel doctrinario como cláusulas abusivas o vejatorias. En ese sentido, los proveedores no pueden oponer a los consumidores cláusulas que se encuentren en los contratos de adhesión o en cláusulas generales de contratación que celebren con ellos, catalogadas como abusivas por las normas citadas precedentemente.
21. Al respecto, conviene indicar que, en la dinámica actual del mercado, la contratación masiva se impone como esquema de contratación en las relaciones de consumo, ahorrando numerosos costos de transacción (tal como sucede en el mercado de apuestas deportivas). Esta consiste en la celebración de contratos en serie denominados contratos de adhesión, en los cuales el consumidor como parte adherente (la que no redactó las cláusulas) se limita a aceptar o rechazar los términos contractuales redactados previamente por el proveedor que es la parte predisponente (la que redactó el contrato).
22. Este Colegiado ha señalado -en pronunciamientos anteriores- que la finalidad de que el ordenamiento tipifique cláusulas abusivas en tal esquema de contratación, responde a que en estos casos los consumidores sólo tienen la libertad de contratar, esto es, la capacidad de elegir con qué proveedor contratan, más no la libertad contractual; es decir, la potestad lícita de establecer el contenido del contrato, la cual está reservada exclusivamente a los proveedores, no existiendo negociación alguna. Así, la ley ha previsto como mecanismo de protección la regulación de cláusulas abusivas, con miras a evitar un eventual desequilibrio significativo en las posiciones asumidas por proveedor y consumidor<sup>7</sup>.

49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.  
(...).

Ver la Resolución 78-2012/SC2-INDECOPI del 11 de enero de 2012, la Resolución 1746-2014/SPC-INDECOPI del 28 de mayo de 2014 y la Resolución 2002-2017/SPC-INDECOPI del 20 de junio de 2017.

En tal sentido, los autores peruanos especialistas en Derecho Contractual concuerdan en el fundamento de la regulación de las cláusulas abusivas. A modo de ejemplo, puede citarse a De La Puente y Lavalle quien señala en referencia a las cláusulas abusivas enumeradas en el artículo 1398 del Código Civil, que: "no cabe duda de que la declaración de invalidez de estas estipulaciones, obedece a un propósito de evitar abusos por parte de los precontractantes, protegiéndose así a la parte débil en la negociación contractual (DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel "Las cláusulas generales de contratación y la protección al consumidor", Themis – Revista de Derecho, Segunda Época, 1995, Nº 31, págs. 19 y 20). Por su parte, Espinoza Espinoza indica: "Si bien es cierto los contratos

M-SPC-13/1B

6/12

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000180

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2558-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 690-2018/CC2

23. Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se debe tener en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.
24. Tal como se ha visto, el artículo 49° del Código, define el concepto de cláusula abusiva y los criterios para tener en cuenta al momento de su evaluación, siendo importante indicar, adicionalmente, que la lectura de dicho artículo se debe realizar con los artículos 50° y 51° de dicho cuerpo normativo, los mismos que enumeran determinados supuestos que permiten identificar los casos en los cuales se configuraría una cláusula abusiva, sea de ineficacia absoluta o relativa.
25. En este orden de ideas, los requisitos para determinar si estamos ante una cláusula abusiva son los siguientes:

*standard son un instrumento tan útil que es imposible eliminarlos, siendo ingenuo pensar que con su eliminación se ofrece una tutela al consumidor, no debemos perder de vista que un adecuado sistema de control de este tipo de contratos podría evitar situaciones que afecten los derechos de los consumidores, así como de otros agentes económicos, en aras de restablecer el equilibrio de la relación contractual con aquellos que predisponen los contratos de adhesión o las cláusulas generales de contratación (...) Es, dentro de este marco conceptual que debemos enfocarnos a las cláusulas vejatorias".* ESPINOZA ESPINOZA, Juan, "Las cláusulas vejatorias en los contratos estipulados unilateralmente", en *Derecho de los Consumidores*, Editorial Rodhas, Lima, 2006. P. 150.

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50°. - Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.**

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

- a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
- b. Las que faculten al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- c. Las que faculten al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.
- e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
- f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
- g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.
- h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 51°. - Cláusulas abusivas de ineficacia relativa.**

De manera enunciativa, aunque no limitativa, son cláusulas abusivas atendiendo al caso concreto, las siguientes:

- a. Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- b. Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.  
(...)

M-SPC-13/1B

7/12

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000181

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2558-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 690-2018/CC2

- (i) Que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor acredita la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada; y,
- (ii) que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor.
26. Cabe anotar que esta Sala considera que los requisitos señalados son aplicables tanto a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa (reguladas en el artículo 51°), así como a las de ineficacia absoluta (recogidas en el artículo 50°).
27. No obstante, en relación con lo señalado en el último párrafo del artículo 49°.3 del Código<sup>10</sup>, esto es, que el proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba, solo es de aplicación para las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, toda vez que, si un acuerdo o acto está en contra de las normas que lo califican con nulidad, no cabe pacto en contrario. En ese sentido, no corresponderá invocar lo estipulado en el último párrafo del artículo 49°.3 del Código, para las cláusulas de ineficacia absoluta, tales como aquellas que ponen límites a los derechos de los consumidores, entre otras.
28. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio por infracción de los artículos 49° y 51° inciso a) del Código, en tanto se acreditó que incluyó una cláusula abusiva en el documento denominado "Constancia de recepción de información sobre el pago de cuotas de ingreso".
29. En ese sentido, la Comisión señaló que la cláusula ponía en desventaja a los denunciados ya que, al ser la totalidad de la cuota de ingreso no reembolsable, se les impuso a estos un obstáculo oneroso, excesivo, desproporcionado e injustificado al ejercicio de su derecho de desligarse de la relación contractual.
30. Adicionalmente, señaló que la cláusula no se encontraba justificada ya que la negativa a devolver la cuota de ingreso, pese a no haberse recibido el servicio contratado, era aplicable únicamente al consumidor.
31. Asimismo, manifestó que la desventaja causada por la cláusula resultaba significativa y generaba un desequilibrio en el usuario respecto al proveedor,

<sup>10</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49°.- Definición de cláusulas abusivas.

(...)

49.3 El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluye la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. El proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2558-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 690-2018/CC2

000182

toda vez que los denunciantes asumían toda la responsabilidad por el cumplimiento del pago de una penalidad, aún en el supuesto en el que el servicio no fuera brindado.

32. En su recurso de apelación, el Colegio señaló lo siguiente:

- (i) La cuota de ingreso tenía como finalidad reservar la vacante del alumno hasta la culminación del servicio educativo, por lo que compensaba el costo de oportunidad;
- (ii) mediante Resolución 728-2018/SPC-INDECOPI, la Sala indicó que la cuota de ingreso solo sería reembolsable en aquellos casos en los que la ruptura de la relación contractual se debiera a una causa imputable al centro educativo;
- (iii) conforme se evidenció en la carta de fecha 12 de abril de 2018, la ruptura de la relación contractual con los denunciantes se debió a un hecho imputable a estos (emigración);
- (iv) la cláusula cuestionada estaba justificada ya que legitimaba a los denunciantes como receptores del servicio educativo, independientemente del período durante el cual tuvieran esta calidad;
- (v) la cláusula cuestionada no desequilibraba la relación, sino que, por el contrario, buscaba equilibrarla pues, por un lado, se estipuló que con el pago de la cuota de ingreso se mantenía la vacante del alumno hasta la culminación de la relación contractual y, por otro lado, la no devolución compensó el costo de oportunidad asumido por el Colegio correspondiente a lo que dejaría de percibir en caso de ruptura de la relación contractual no atribuible a la institución;
- (vi) de permitirse el reembolso de la cuota de ingreso, se generaría un incentivo perverso, pues los consumidores postularían de forma indiscriminada a distintos centros educativos pagando la cuota de ingreso para ocupar la vacante y, por cualquier motivo no atribuible a los centros educativos y en cualquier momento, podrían retirar a sus menores hijos dejando vacantes libres en los distintos colegios en los que habrían postulado, existiendo la posibilidad de que estos centros educativos no perciban el ingreso por la vacante reservada;
- (vii) los denunciantes tuvieron siete (7) días hábiles para decidir si deseaban realizar o no el pago de la cuota de ingreso;
- (viii) en un caso similar (Resolución N° 728-2018/SPC-INDECOPI), la Sala ya determinó que dicha cláusula no era abusiva; y,
- (ix) la Comisión vulneró los principios de predictibilidad y confianza legítima ya que la Sala ya había determinado que dicha cláusula no era abusiva.

33. Ahora bien, la cláusula que se encuentra bajo análisis es la siguiente (ver foja 96 del expediente):

M-SPC-13/1B

9/12

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOP

000183

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2558-2019/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 690-2018/CC2

*"6. El pago de la Cuota de Ingreso no es reembolsable, salvo que como consecuencia de actos imputables estrictamente al colegio no resulte posible continuar con la prestación del servicio educativo a cargo del colegio".*

34. Así, la mencionada cláusula establecía que la cuota de ingreso no sería reembolsable, a no ser que, por una causa imputable al Colegio, no resultara posible continuar con el servicio educativo.
35. Respecto al segundo criterio de análisis, esta Sala discrepa con lo señalado por la Comisión.
36. En el mercado de servicios educativos, por lo general, las cuotas de ingreso tienen como finalidad asegurar una vacante al alumno hasta el término de la relación contractual. Esto determina, de acuerdo a un pronunciamiento anterior<sup>11</sup>, que únicamente cuando la ruptura de la relación contractual se haya producido como consecuencia de actos imputables al centro educativo, el consumidor podrá esperar la devolución proporcional de la mencionada cuota de ingreso. Es decir, los proveedores de servicios educativos no podrán limitar o eximirse de responsabilidad por dolo o culpa ni trasladar su responsabilidad al consumidor.
37. En el presente caso, la cuota de ingreso sí cumplió la función de garantizar la vacante de la alumna hasta la culminación de la relación contractual, siendo que, de los medios probatorios que obran en el expediente, se aprecia que la ruptura de dicha relación se debió a actos imputables a los denunciados:

*"Mediante la presente les agradezco ante todo la vacante otorgada para mi hija P.P.L. dentro del proceso de admisión para Nursery 2019 pero con mucho pesar les comunico por este medio que por motivos estrictamente económicos y laborales hemos decidido emigrar del país razón por la cual P. no podrá seguir sus estudios en su prestigioso colegio" (ver foja 39 del expediente)*

38. Asimismo, la cláusula bajo análisis no constituyó una desventaja, un obstáculo oneroso injustificado al ejercicio del derecho de resolver el contrato ni generó un desequilibrio contractual ya que, si bien es evidente que esta obligación resultaba onerosa, esta sí se encontraba justificada. La justificación estaba en que el pago que realizaron los denunciados por este concepto mitigaba el costo de oportunidad en el que incurrió el Colegio. Esto es, los ingresos que dejó de percibir por esa vacante, la cual hubiera podido ser otorgada a otro alumno.
39. En esa línea de ideas, este Colegiado considera que debe tenerse en cuenta las particularidades propias de este tipo de actividad económica. En estos casos, los centros educativos de nivel inicial, primaria y secundaria, por lo general, solo pueden incorporar a sus instituciones nuevos alumnos y ratificar a los antiguos durante el período previo al inicio del año lectivo. Una vez iniciado este, salvo excepciones, ya no podrán incorporar alumnos. En ese

<sup>11</sup> Ver Resolución 2842-2011/SC2-INDECOP del 20 de octubre de 2011.  
M-SPC-13/1B 10/12



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000184

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2558-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 690-2018/CC2

sentido, en caso algún alumno desista de su vacante, resultará altamente probable que el Colegio no pueda reasignarla. Ello implicará que el Colegio se vea privado de percibir aquellos ingresos que proyectaba tener por concepto de pensiones.

40. Lo antes explicado también conlleva que la falta de la efectiva prestación del servicio educativo no resultará determinante ya que, de igual forma, el costo de oportunidad estará presente. Incluso, el perjuicio al Colegio será mayor en aquellos casos -como el presente- en el que el desistimiento de la vacante se produzca sin que exista prestación del servicio ya que los consumidores no cancelarán ninguna pensión. Esto se condice con el cambio de criterio realizado por esta Sala mediante Resolución 728-2018/SPC-INDECOPI<sup>12</sup> del 9 de abril de 2018.

41. Por las razones expuestas, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio por infracción de los artículos 49° y 51° literal a), en tanto la cláusula analizada no puso a los denunciantes en desventaja, no fue un obstáculo oneroso injustificado al ejercicio de un derecho ni desequilibró el contrato; y, en consecuencia, se declara infundada. Ello, toda vez que el no reembolso de la cuota de ingreso mitigaba el costo de oportunidad en el que incurría el proveedor.

42. Asimismo, se dejan sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

#### RESUELVE:

Revocar la Resolución Final 3118-2018/CC2 del 28 de diciembre de 2018 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio [REDACTED], por infracción de los artículos 49° y 51° literal a) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada. Ello, en tanto la cláusula analizada no puso a los denunciantes en desventaja, no fue un obstáculo oneroso injustificado al ejercicio de un derecho ni desequilibró el contrato.

<sup>12</sup> Resolución 728-2018/SPC-INDECOPI del 9 de abril de 2018

*"30. Finalmente, si bien la Sala, con una anterior conformación, consideró que cuando no se efectivizaba la contraprestación del servicio contratado, la retención del concepto cuota de ingreso ponía en desventaja a los consumidores, pues resultaba un obstáculo oneroso, excesivo, desproporcionado e injustificado a fin de que se desliguen con la relación contractual entablada con los proveedores; por los fundamentos expuestos en la presente resolución, esta Sala considera necesario realizar un cambio de criterio respecto de la devolución de la cuota de ingreso por parte de los centros educativos. Ello, considerando que el concepto cuota de ingreso no genera desventaja alguna en los consumidores ni desequilibrio entre la posición de las partes de procedimiento en la medida que compensa el costo de oportunidad asumido por los proveedores en el mercado"*

M-SPC-13/1B

11/12

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000185

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2558-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 690-2018/CC2

Asimismo, se dejan sin efecto la multa impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Paolo Del Aguila Ruiz de Somocurcio.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente

M-SPC-13/1B

12/12

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL  
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348  
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe