



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 0348-
2021/CC2**



**PRESENTADO POR
MARCELA ALEJANDRA CAMPOS MERA**

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

LIMA – PERÚ

2024



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/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad
de Derecho

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar por el Título de Abogada

Informe Jurídico sobre Expediente N° 0348-2021/CC2

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Bachiller : MARCELA ALEJANDRA CAMPOS MERA

Código : 2014121420

LIMA – PERÚ

2024

El presente Informe Jurídico versa sobre un procedimiento administrativo sancionador en materia de protección al consumidor, las partes que lo componen son el señor J.M.S.B. como el denunciante y el Colegio como la empresa denunciada.

El denunciante señaló en la denuncia, que:

Realizó el pago de la cuota de ingreso de manera fraccionada entre el 17 de mayo de 2019 y el 12 de julio de 2020; sin embargo, por motivos personales el 18 de noviembre de 2020 decidieron desistir de la vacante y solicitar la devolución de la cuota de ingreso al amparo del artículo 16.6 de la Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados modificada por Decreto de Urgencia N° 002-2020.

En primera instancia, la Comisión declaró fundada la denuncia, decisión que fue apelada por el Colegio. Finalmente, en segunda instancia, la Sala de Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi resolvió revocar lo resuelto por la primera instancia.

Las controversias analizadas en el presente informe son las siguientes:

1. ¿Era o no aplicable el artículo 16.6 de la Ley N° 26549 al caso?
2. ¿Existió alguna infracción al deber de idoneidad debido al cambio de modalidad de prestación del servicio educativo en el marco de la pandemia Covid-19?
3. ¿Había quedado resuelto el contrato entre el denunciante y la denunciada en amparo al artículo 1431° del Código Civil?
4. ¿Es una cláusula abusiva la no devolución de la cuota de ingreso en un centro educativo privado?

NOMBRE DEL TRABAJO

CAMPOS MERA.docx

RECUENTO DE PALABRAS

5199 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

21 Pages

FECHA DE ENTREGA

Mar 15, 2024 9:08 AM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

26492 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

56.0KB

FECHA DEL INFORME

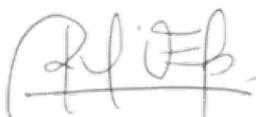
Mar 15, 2024 9:09 AM GMT-5**● 16% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Mg. Augusto Renzo Espinoza Bonifaz
Responsable Turnitin
Pregrado - FADE

GRP/
REB

ÍNDICE

I. RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....	5
1. DENUNCIA.....	5
1.1. FUNDAMENTOS DE HECHO.....	5
1.2. FUNDAMENTOS DE DERECHO.....	6
1.3. MEDIOS PROBATORIOS.....	6
2. DESCARGOS DE LA PARTE DENUNCIADA.....	6
3. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN.....	6
4. RECURSO DE APELACIÓN.....	7
5. RESOLUCIÓN DE LA SALA.....	8
II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....	8
2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS.....	8
2.2. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS.....	9
2.2.1. ¿ERA O NO APLICABLE EL ARTÍCULO 16.6 DE LA LEY N° 26549 AL CASO?.....	9
2.2.2. ¿EXISTIÓ ALGUNA INFRACCIÓN AL DEBER DE IDONEIDAD DEBIDO AL CAMBIO DE MODALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EL MARCO DE LA PANDEMIA COVID-19?.....	10
2.2.3. ¿HABÍA QUEDADO RESUELTO EL CONTRATO ENTRE EL DENUNCIANTE Y LA DENUNCIADA EN AMPARO AL ARTÍCULO 1431° DEL CÓDIGO CIVIL?.....	10
2.2.4. ¿ES UNA CLÁUSULA ABUSIVA LA NO DEVOLUCIÓN DE LA CUOTA DE INGRESO EN UN CENTRO EDUCATIVO PRIVADO?.....	11
III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....	12
3.1. ¿ERA O NO APLICABLE EL ARTÍCULO 16.6 DE LA LEY N° 26549 AL	

CASO?.....	12
3.2. ¿EXISTIÓ ALGUNA INFRACCIÓN AL DEBER DE IDONEIDAD DEBIDO AL CAMBIO DE MODALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EL MARCO DE LA PANDEMIA COVID-19?.....	12
3.3. ¿HABÍA QUEDADO RESUELTO EL CONTRATO ENTRE EL DENUNCIANTE Y LA DENUNCIADA EN AMPARO AL ARTÍCULO 1431° DEL CÓDIGO CIVIL?.....	13
3.4. ¿ES UNA CLÁUSULA ABUSIVA LA NO DEVOLUCIÓN DE LA CUOTA DE INGRESO EN UN CENTRO EDUCATIVO PRIVADO?.....	13
IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.....	16
4.1. SOBRE LO RESUELTO POR LA COMISIÓN.....	16
4.2. SOBRE LO RESUELTO POR LA SALA.....	17
V. CONCLUSIONES.....	19
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	20
VII. ANEXOS.....	21

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

1. DENUNCIA

El 27 de abril de 2021, el señor J.M.S.B. presentó una denuncia en contra del Colegio, bajo los siguientes argumentos:

1.1. FUNDAMENTOS DE HECHO

- El 4 de diciembre de 2018, el Colegio le comunicó que su menor había sido admitido para el año escolar 2021. Asimismo, para la reserva de la vacante se debía pagar la cuota de ingreso la cual ascendía a US \$15,000.00 (Quince mil con 00/100 dólares americanos). En ese sentido, se realizó el pago fraccionado en 4 cuotas, entre el 17 de mayo de 2019 y el 12 de julio de 2020.
- El 18 de noviembre de 2020, el señor J.M.S.B. y su esposa tomaron la decisión de retirar a su menor del Colegio. Además, solicitaron la devolución del dinero abonado por concepto de cuota de ingreso.
- El 01 de diciembre de 2020, el señor J.M.S.B. pudo comunicarse vía telefónica con el Colegio y le indicaron que solo podrían devolverle el 70% de la cuota de ingreso y que el 30% restante sería retenido por concepto de costos administrativos.
- El 21 de diciembre de 2020, el señor J.M.S.B. envió una carta notarial solicitando la devolución integral de la cuota de ingreso otorgando al Colegio un plazo de 72 horas para el cumplimiento. La carta fue recibida el día 22 de diciembre de 2020 por el Colegio, según cargo de recepción.
- El 1 de febrero de 2021, el señor J.M.S.B. ingresó un reclamo formal ante Indecopi; sin embargo, el Colegio no ofreció descargos en el plazo y posteriormente tampoco se presentó a la audiencia del 23 de abril de 2021.

1.2. FUNDAMENTOS DE DERECHO

El artículo 16.6 de la Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados modificada por Decreto de Urgencia N° 002-2020.

1.3. MEDIOS PROBATORIOS

El señor J.M.S.B. adjuntó como medios probatorios los correos electrónicos cursados con el Colegio, cargo de recepción de la carta notarial, constancias del pago fraccionado de la cuota de ingreso y el acta de inasistencia del proveedor a la audiencia de conciliación.

2. DESCARGOS DE LA PARTE DENUNCIADA

El 02 de junio de 2021, el Colegio presentó un escrito solicitando ampliación de plazo para presentar sus descargos; sin embargo, este requerimiento fue denegado debido a que el plazo máximo para presentar los descargos venció el 31 de mayo de 2021. Sin perjuicio de ello, se le permitió presentar un escrito, el cual presentaron el día 28 de junio de 2021, en el cual se señaló que:

- Requerían la suspensión del procedimiento debido a que el 25 de mayo de 2021 habían iniciado un proceso de amparo para la inaplicación de los artículos referidos a la devolución de la cuota de ingreso del Decreto de Urgencia N° 002-2020 y del Decreto Supremo N° 005-2021-MINEDU.
- La devolución de la cuota de ingreso era aplicable únicamente para los alumnos y no para los postulantes, una interpretación distinta significa permitir que los consumidores incumplan con sus obligaciones legales.

3. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

En la Resolución Final N° 1870-2021/CC2, del 28 de diciembre de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 resolvió:

- Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor J.M.S.B. contra el Colegio por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ordenar al denunciante que comunique al Colegio en un plazo de 5 días hábiles una cuenta bancaria a la cual el Colegio pueda realizar el reembolso, y al Colegio efectuar el reembolso de la totalidad de la cuota de ingreso en 15 días hábiles contados desde la recepción de la comunicación del denunciante. Asimismo, el Colegio deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el plazo de 5 días hábiles.
- Sancionar al Colegio con una amonestación, ordenar al Colegio el pago de costas del procedimiento en un plazo no mayor a 15 días hábiles e inscribir al Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

4. RECURSO DE APELACIÓN

Mediante escrito del 26 de enero de 2022, el Colegio presentó su recurso de apelación contra lo que resolvió la Comisión en Primera Instancia, señalando que:

- El concepto de cuota de ingreso no tiene una naturaleza reembolsable, y ello fue establecido en el Contrato de Reserva de Vacante.
- No se hizo una separación adecuada de los servicios de reserva de vacante y el servicio educativo.
- La prestación del servicio educativo no era un imposible, sino que únicamente debía adaptarse a la normativa vigente.
- El motivo de retiro del menor se debió a motivos estrictamente personales, y no se ha acreditado el cambio de la situación económica familiar.
- La normativa referente a la devolución de cuota de ingreso entró en vigor con posterioridad al retiro del menor, por lo que no corresponde la aplicación retroactiva de la misma.
- Se vulnera el principio de irretroactividad, los derechos constitucionales a la libertad de contratar y de propiedad.

5. RESOLUCIÓN DE LA SALA

Mediante Resolución N° 2655-2022/SPC-INDECOPI del 12 de diciembre de 2022, la Sala Especializada en Protección al Consumidor resolvió:

Revocar la Resolución 1870-2021/CC2 del 28 de diciembre de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor J.M.S.B. en contra del Colegio por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a la no devolución de la cuota de ingreso, en consecuencia, se declara infundada la misma.

Por lo expuesto, quedaron sin efecto todas las sanciones impuestas por la Comisión al Colegio.

Cabe mencionar que, la resolución contiene un voto en discordia, el cual considero que:

Debido a que se acreditó que el Colegio no brindó un servicio idóneo al negarse a devolver la cuota de ingreso, y conforme al criterio establecido en precedentes del Poder Judicial con relación a casos de la misma naturaleza, corresponde confirmar la resolución de primera instancia en todos sus extremos.

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

2.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

Las principales controversias jurídicas advertidas en el análisis del presente caso son las siguientes:

1. ¿Era o no aplicable el artículo 16.6 de la Ley N° 26549 al caso?

2. ¿Existió alguna infracción al deber de idoneidad debido al cambio de modalidad de prestación del servicio educativo en el marco de la pandemia Covid-19?
3. ¿Había quedado resuelto el contrato entre el denunciante y la denunciada en amparo al artículo 1431° del Código Civil?
4. ¿Es una cláusula abusiva la no devolución de la cuota de ingreso en un centro educativo privado?

2.2. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

En el presente numeral, se desarrolla el análisis detallado de los principales problemas jurídicos identificados en el expediente materia del presente informe.

2.2.1. ¿ERA O NO APLICABLE EL ARTÍCULO 16.6 DE LA LEY N° 26549 AL CASO?

Respecto a si era o no aplicable el artículo 16.6 de la Ley N° 26549, que fue modificado por el Decreto de Urgencia N° 002-2020, el cual señala que:

“16.6 En caso de traslado de la matrícula o de retiro voluntario del estudiante, la institución educativa privada debe devolver la cuota de ingreso de forma proporcional al tiempo de permanencia del estudiante. (...) En todos los casos, la base para el cálculo toma en cuenta el tiempo de permanencia del estudiante en la institución educativa privada, contado desde el ingreso o la primera matrícula del estudiante a la institución educativa privada. El Ministerio de Educación determina la fórmula de cálculo para la devolución de la cuota de ingreso, la cual se especifica en el reglamento de la presente Ley.”

Cabe mencionar que si bien el Decreto de Urgencia N° 002-2020 fue publicado el 8 de enero de 2020, en su primera disposición complementaria final estableció que lo dispuesto en el numeral 16.6 del artículo 16 entraría en vigencia recién al día siguiente de publicado el Reglamento de la norma. Dicho Reglamento fue publicado

recién el 28 de febrero de 2021, mediante Decreto Supremo N° 005-2021-MINEDU. Es decir, el numeral 16.6 no se encontraba vigente cuando el denunciante decidió retirar a su menor de la institución educativa.

2.2.2. ¿EXISTIÓ ALGUNA INFRACCIÓN AL DEBER DE IDONEIDAD DEBIDO AL CAMBIO DE MODALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EL MARCO DE LA PANDEMIA COVID-19?

Respecto a si existió alguna infracción al deber de idoneidad debido al cambio de modalidad de prestación del servicio educativo en el marco de la pandemia Covid-19, cabe mencionar que si bien la Comisión en su resolución de primera instancia desarrolla adecuadamente el argumento de que al celebrar el Contrato de Reserva de Vacante en el año 2018 el denunciante tenía la expectativa de que el servicio educativo sea brindado de forma presencial, ello no fue materia de controversia en el presente caso.

La afirmación anterior, fue a su vez mencionada por la Sala debido a que no era necesario que en el contrato de reserva de vacante se precise que el servicio educativo se brindaría presencialmente debido a que no era posible que se tuviera conocimiento de la existencia de la futura pandemia, en consecuencia, cuando se celebró dicho contrato era una expectativa razonable y regular que el servicio educativo se brinde de dicha forma.

No obstante ello, el denunciante no manifestó en ninguno de sus escritos que la causa del desistimiento de reserva de matrícula se deba al cambio de modalidad de prestación de servicios educativos sino únicamente a temas netamente personales.

2.2.3. ¿HABÍA QUEDADO RESUELTO EL CONTRATO ENTRE EL DENUNCIANTE Y LA DENUNCIADA EN AMPARO AL ARTÍCULO 1431° DEL CÓDIGO CIVIL?

Respecto a si había quedado resuelto el contrato entre el denunciante y la denunciada en amparo al artículo 1431° del Código Civil, la Comisión en primera instancia señaló que no se podía brindar el servicio en los términos iniciales acordados, por motivos ajenos a las partes. En ese sentido, consideró que el contrato debía quedar resuelto.

Por su parte, la Sala en sus fundamentos 82 al 93, sostiene que contrariamente a lo resuelto por la Comisión, cuando el denunciante decidió retirar a su menor del Colegio en noviembre de 2020 aún no existía certeza de que el servicio educativo no se prestaría en la modalidad presencial en el año escolar 2021. Sumado a ello, el argumento del cambio de modalidad como causa del retiro, no fue presentado en ningún momento por el denunciante.

2.2.4. ¿ES UNA CLÁUSULA ABUSIVA LA NO DEVOLUCIÓN DE LA CUOTA DE INGRESO EN UN CENTRO EDUCATIVO PRIVADO?

Respecto a si establecer la no devolución de la cuota de ingreso en un centro educativo privado deviene en una cláusula abusiva, se debe considerar que existe el derecho fundamental a la libertad de contratación. Esta libertad es un principio fundamental reconocido en el ordenamiento jurídico peruano. Sin embargo, este principio no es absoluto y puede ser limitado por disposiciones legales que buscan proteger a las partes más “débiles” en una relación contractual, como podría ser el caso de los estudiantes y sus familias en el ámbito educativo.

Por su parte, el Código de Protección al Consumidor impide la inclusión de cláusulas abusivas que causen un desequilibrio notable entre los derechos y deberes de las partes, donde se perjudique al consumidor. Por ello, si una cláusula impide la devolución de la cuota de ingreso sin justificación razonable podría considerarse abusiva, pero debe considerarse también que existe libertad de contratación y que existe una variada oferta educativa en el sector privado.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

3.1. ¿ERA O NO APLICABLE EL ARTÍCULO 16.6 DE LA LEY N° 26549 AL CASO?

Respecto a si era o no aplicable el artículo 16.6 de la Ley N° 26549, conforme a lo expuesto en el numeral 2.2.1. del presente informe, el numeral 16.6 no se encontraba vigente cuando el denunciante decidió retirar a su menor de la institución educativa. Consecuentemente, no era aplicable dicha normativa al presente caso.

3.2. ¿EXISTIÓ ALGUNA INFRACCIÓN AL DEBER DE IDONEIDAD DEBIDO AL CAMBIO DE MODALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EL MARCO DE LA PANDEMIA COVID-19?

Respecto a si existió alguna infracción al deber de idoneidad debido al cambio de modalidad de prestación del servicio educativo en el marco de la pandemia Covid-19, cabe mencionar que si bien la Comisión en su resolución de primera instancia desarrolla adecuadamente el argumento de que existía una diferencia razonable entre la modalidad de prestación del servicio educativo que inicialmente contrató el denunciante en el año 2018 y la que se ofrecería en el año escolar 2021, como afirma la Segunda Instancia, el cambio de modalidad de prestación del servicio educativo no fue cuestionado por el denunciante.

Cabe precisar que la infracción al deber de idoneidad tiene que ver con la falta de coincidencia entre lo que un consumidor espera y lo que recibe. Por lo que es razonable que el denunciante al contratar el servicio educativo haya esperado que las clases sean brindadas a su menor de forma presencial, pero dada la coyuntura de la pandemia Covid-19 eso no era certero. No obstante ello, incluso si

estuviésemos en un escenario en el cual se cuestione la forma de prestación del servicio, en noviembre de 2020 no se sabía con certeza si se cambiaría la modalidad presencial a virtual por completo o si sería una modalidad híbrida o incluso presencial pues ello dependía de la evolución de la pandemia y se evaluaba de manera periódica, asimismo, la razón del cambio es ajena a las partes y el servicio educativo por brindarse sería conforme a la regulación educativa vigente en el momento por lo que la evaluación del cumplimiento del deber de idoneidad no podría ser en sentido estricto sino considerando los elementos coyunturales.

3.3. ¿HABÍA QUEDADO RESUELTO EL CONTRATO ENTRE EL DENUNCIANTE Y LA DENUNCIADA EN AMPARO AL ARTÍCULO 1431° DEL CÓDIGO CIVIL?

Respecto a si había quedado resuelto el contrato entre el denunciante y la denunciada en amparo al artículo 1431° del Código Civil, la Comisión en su resolución de primera instancia estimó que no se podía brindar el servicio en los términos iniciales acordados, por motivos ajenos a las partes. En ese sentido, consideró que el contrato debía quedar resuelto.

Por su parte, la Sala en sus fundamentos 82 al 93, sostiene que contrariamente a lo resuelto por la Comisión, cuando el denunciante decidió retirar a su menor del Colegio en noviembre de 2020 aún no existía certeza de que el servicio educativo no se prestaría en la modalidad presencial en el año escolar 2021. Sumado a ello, el argumento del cambio de modalidad como causa del retiro, no fue presentado en ningún momento por el denunciante.

3.4. ¿ES UNA CLÁUSULA ABUSIVA LA NO DEVOLUCIÓN DE LA CUOTA DE INGRESO EN UN CENTRO EDUCATIVO PRIVADO?

Respecto a si establecer la no devolución de la cuota de ingreso en un centro educativo privado deviene en una cláusula abusiva, es imprescindible tener claros dos puntos (i) lo que establece el Contrato de Reserva de Vacante, y (ii) cuál es la definición de una cláusula abusiva.

En el Contrato de Reserva de Vacante se acordó lo siguiente:

*“5.3. La fecha en que **el Colegio** comunique a LOS SEÑORES del incumplimiento del pago de alguna cuota y decida resolver el Contrato conforme a lo señalado en el artículo 1430 del Código Civil, en cuyo caso: (a) la Vacante quedará extinguida y Cambridge podrá asignar la misma a cualquier otra persona, sin responsabilidad de cualquier naturaleza; y (b) **los montos cancelados hasta la fecha por LOS SEÑORES no serán devueltas en ningún escenario.**”**

* Numeral 5.3. de la cláusula quinta del Contrato de Reserva de Vacante. Se sustituyó el nombre de la denunciada por “el Colegio” para asegurar la confidencialidad. Negrita y subrayado propio.

Por otro lado, el Código de Protección y Defensa al Consumidor define como cláusula abusiva aquella que:

“Artículo 49.- Definición de cláusulas abusivas

*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.*

*(...)”**

* Negrita y subrayado propio.

En específico, podría tratarse de una cláusula abusiva de ineficacia relativa, de acuerdo con lo señalado en el 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.”

Sin embargo, cabe precisar que existe un derecho importante y fundamental que es el derecho a la libertad de contratación.

En ese sentido, es preciso tomar en consideración que en el Perú existe una oferta educativa diversa en el sector privado, y la familia del menor decidió contando con toda la información necesaria suscribir el Contrato de Reserva de Vacante pese a que contenía una cláusula que podrían algunos considerar abusiva.

Es importante entender que, el firmar un contrato presume que por lo menos el mismo fue debidamente leído. Tal como señala Bullard (2010), proteger al consumidor que no tuvo diligencia al firmar un contrato resultaría en que otros consumidores tampoco lean lo que firman dando como resultado consumidores poco diligentes e incluso un incremento en los precios tanto de servicios como de productos (p.11). Por ello, si se considera razonable leer antes de firmar cualquier documento, no se puede favorecer al que no tuvo la voluntad de leer.

Es importante considerar que si bien el debate sobre la devolución de cuota de ingreso tomó mayor relevancia durante la pandemia Covid-19, desde hace ya unos años existieron distintas iniciativas en el Congreso sobre este tema.

En el año 2019, se discutió el Proyecto de Ley 101/2016-CR, el cual ya proponía una modificación al entonces artículo 14 de la Ley N° 26549, donde se buscaba la inclusión de entre otros el siguiente inciso:

“f) El monto y oportunidad de pago de cuotas de ingreso. Debe restituirse la parte proporcional de dicha cuota de ingreso, si el escolar deja de ser alumno del centro educativo por cualquier causa;”

En la parte introductoria de dicho proyecto, las opiniones sobre esta medida recogidas en el año 2016 sostenían lo siguiente:

- La Asociación de Colegios Particulares Amigos: Denominaban el cambio inconstitucional debido a que afirmaban que la cuota de ingreso no se

vinculaba a la permanencia en el tiempo del estudiante sino a la mera reserva de vacante.

- La Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios: Manifestaron su conformidad.
- La Presidencia de Consejo de Ministros: Remitió un informe de INDECOPI, el cual tenía que la posibilidad del cobro a prorrata ocasiona que se incrementen las pensiones.
- El Ministerio de Educación: Señaló también que la devolución proporcional de la cuota de ingreso podría ocasionar un efecto inverso, es decir, el incremento de pensiones.

Actualmente, si bien ya se encuentra promulgado y vigente el reglamento con la regla sobre devolución de cuota de ingreso. El mismo tenía como finalidad la protección de la economía familiar durante la pandemia Covid-19, más no tenía un carácter permanente o al menos no debería tenerlo. Como señala Landa (2003), la facultad de legislación de la que goza el Poder Ejecutivo a través de los Decretos de Urgencia es extraordinaria y no debe utilizarse para llenar los vacíos que deberían ser llenados con legislación del Congreso (p. 144).

IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

4.1. SOBRE LO RESUELTO POR LA COMISIÓN

Respecto a la Resolución Final N° 1870-2021/CC2, del 28 de diciembre de 2021, me encuentro en desacuerdo con lo resuelto por la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor N° 2. Debido a que, si bien es loable que busquen a través de una interpretación teleológica de la norma lograr que se cumpla la finalidad del D.U. N° 002-2020, es decir, proteger a las familias afectadas económicamente por la pandemia, no se puede pretender aplicar de forma retroactiva una norma.

Entre otros, el D.U. N° 002-2020 en el contexto de la pandemia Covid-19, buscó que los padres de familia puedan pedir la devolución de la cuota de ingreso y a su vez

impedir que las instituciones educativas privadas cobren por servicios que se han dejado de ofrecer debido al cambio de modalidad de prestación del servicio de presencial a virtual.

Sin embargo, en el presente caso, los artículos referidos a la devolución de la cuota de ingreso aún no se encontraban vigentes cuando el denunciante realizó la solicitud de retiro del menor del Colegio, por lo que nuevamente la aplicación retroactiva de la norma se basaba en una interpretación inadecuada.

Por otro lado, la Comisión de manera errónea considera que debido a que el servicio educativo no podría brindarse en las condiciones acordadas al momento de la reserva de vacante, por motivo ajeno a las partes, en aplicación del artículo 1431 del Código Civil, el Colegio debía devolver lo recibido por concepto de cuota de ingreso.

En este punto es preciso mencionar que el denunciante no mostró su disconformidad con el cambio de modalidad de prestación del servicio, sino que decidió por motivos personales retirar a su menor del colegio. Asimismo, la prestación del servicio educativo si bien no iba a poder realizarse conforme a las expectativas iniciales, si iba a poder brindarse conforme a la normativa educativa vigente en aquel momento, por lo que no se convirtió en imposible la prestación del servicio.

4.2. SOBRE LO RESUELTO POR LA SALA

Cabe mencionar que la resolución de segunda instancia contiene un voto en discordia por lo que expondré mi posición sobre el voto en discordia y lo que resolvió el Tribunal.

El voto en discordia sugirió confirmar la resolución de primera instancia, y pese a estar en desacuerdo con dicha posición, sí considero que introdujo elementos interesantes que deberían ser considerados quizás no para su aplicación en este

caso en concreto pero sí en la discusión y/o formulación de iniciativas legislativas respecto a la cuota de ingreso.

En el fundamento 7 al 19, se menciona el principio de razonabilidad, y se cuestiona qué tan razonable es retener la totalidad de la cuota de ingreso cuando el menor no ha hecho uso del servicio educativo en dicha institución. Sumado al hecho de que la Sala en un caso similar, previo a la existencia del Decreto de Urgencia, ya había declarado fundado un caso similar.

Este voto en discordia, si bien no concuerdo con el mismo, es detallado en materia de precedentes, normas constitucionales y se orienta principalmente a la protección de la economía familiar sobre todo en el marco de la pandemia.

Por otro lado, los demás vocales del Tribunal de forma acertada decidieron revocar lo resuelto por la Comisión en primera instancia y declarar infundada la denuncia. Destacando que:

- **Sobre el deber de idoneidad:** Resalta que el denunciante no alegó en la denuncia que el retiro del estudiante se deba al cambio de modalidad en la prestación del servicio sino a motivos personales. Asimismo, resalta que hasta el 18 noviembre de 2020, no existía certeza sobre la forma en la que se brindaría el servicio educativo en el año 2021, por lo que la decisión del retiro no obedecía a ello.
- **Sobre la terminación del contrato al amparo del artículo 1431° del Código Civil:** De nuevo, con acierto, la Sala determina que al no existir certeza sobre la forma en la que se brindaría el servicio educativo en el año 2021, no podría decirse que era imposible brindar el servicio de manera presencial a la fecha de solicitud de retiro de estudiante realizada por el denunciante.

En resumen, la Sala decidió revocar la decisión de la Comisión debido a que en este caso la solicitud de retiro se debía a motivos personales del denunciante.

Hoy en día, si bien ya existe el Reglamento que contiene el cálculo para la devolución de la cuota de ingreso, existe una parte de la población que cuestiona la afectación del derecho a la libertad de contratar y otro que propone la eliminación total de dicha cuota.

Es imprescindible recordar que, como señala Rodríguez (2021), la existencia de restricciones a la libertad de elección del consumidor no justifica ceder el poder de decisión del consumidor al legislador o a grupos de interés que buscan la implementación de regulaciones específicas, incluso cuando se presentan como propuestas en favor del consumidor (p. 218).

V. CONCLUSIONES

El procedimiento administrativo inició por presunta infracción al deber de idoneidad en la prestación del servicio educativo contenido en el artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, debido a que el proveedor denunciado se habría negado a devolver la cuota de ingreso del menor del denunciante.

Sobre el procedimiento administrativo, el trámite de la denuncia ha seguido el debido procedimiento, cumpliendo con las etapas y plazos de inicio a fin, es decir, desde la denuncia hasta la resolución de segunda instancia.

La Resolución de segunda instancia fue acertada en revocar lo decidido por la Comisión debido a que la norma que el denunciante alegaba como fundamento principal para la devolución de la cuota de ingreso era el D.U. N° 002-2020, que no se encontraba vigente en ese extremo a la fecha de la denuncia y no se puede aplicar dicha norma de manera retroactiva. Asimismo, es preciso resaltar que en este caso el denunciante no cuestionó el cambio de la modalidad de prestación del servicio por lo que los fundamentos de la Comisión no debieron orientarse en dicho extremo, y al fundamentar el pedido en motivos personales se siguió la línea de precedentes ya establecida en casos similares.

Este caso ha tenido un análisis bastante exhaustivo tanto por parte de la Comisión como por parte de la Sala y considero que en cuanto a debida motivación ambas resoluciones si bien con distintos criterios han cumplido con agotar el análisis. La decisión de la Sala si bien no es una decisión que pueda agradar a muchos que empaticen con el denunciante, es una decisión que brinda predictibilidad en cuanto a seguir una línea de precedentes cuando el requerimiento de devolución de cuota de ingreso se deba en exclusiva a motivos personales.

Finalmente, debido a que los cuestionamientos sobre el concepto de cuota de ingreso y su devolución siguen vigentes, merecen una discusión más profunda que debería abordarse a nivel legislativo y que no corresponden al análisis de este caso.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bullard, A. (2010). ¿Es el Consumidor un Idiota? El Falso Dilema entre el Consumidor Razonable y el Consumidor Ordinario. *Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual*, 6(10), 5–58. Recuperado el 10 de diciembre de 2023 de <https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76>

Landa, C. (2003). Los decretos de urgencia en el Perú. *Pensamiento Constitucional Año IX N° 9*. 131-148. Recuperado el 8 de enero de 2024, de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/pensamientoconstitucional/article/download/3320/3164>

Rodríguez, G. (2021). Tutela igualitaria para consumidores diferenciados: La paradoja de la heterogeneidad en el derecho del consumidor. Recuperado el 5 de diciembre de 2023 de <https://doi.org/10.26807/rfj.v10i10.382>

Fuentes normativas:

Constitución Política del Perú de 1993.

Código Civil.

Ley N° 29571, que regula las normas de protección al Consumidor.

TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Decreto de Urgencia N° 002-2020.

Decreto Supremo N° 005-2021-MINEDU.

Proyecto de Ley 101/2016-CR.

VII. ANEXOS

7.1. Copia de la denuncia y anexos

7.2. Copia de la Resolución de Admisión

7.3. Copia de la presentación de descargos y anexos

7.4. Copia de la Resolución Final N° 1870-2021/CC2

7.5. Copia del Recurso de Apelación

7.6. Copia de la Resolución N° 2655-2022/SPC-INDECOPI



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

la denuncia interpuesta en contra del Colegio por presunta infracción del artículo 73° del Código, toda vez que se habría negado a devolver al denunciante la cuota de ingreso de su menor hijo de iniciales N.S.A. de edad no identificada.

3. El 28 de junio de 2021, el Colegio presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:

- (i) Solicitó que se suspenda el procedimiento administrativo sancionador. Ello, en atención a que, el 25 de mayo de 2021, inició un proceso de amparo en contra de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Educación, con la finalidad de que se le inapliquen los numerales 6 y 7 del artículo 16° de la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados (en adelante, la Ley de los Centros Educativos Privados) y los numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 del artículo 48° de su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo 005-2021-MINEDU (en adelante, el Reglamento de la Ley de los Centros Educativos Privados);
- (ii) si el Indecopi se pronunciaba, surgía el riesgo de que se incurrieran en contradicciones con la decisión que adoptaría el Poder Judicial ya que este podría inaplicar la base legal invocada por el denunciante, señalar la interpretación constitucionalmente correcta de las normas legales invocadas por el denunciante y/o ordenar al Indecopi que se abstuviera de aplicar actos administrativos que se sustentaran en las normas invocadas por el señor ██████████;
- (iii) este caso se encontraba inmerso en el supuesto contemplado en el artículo 65° del Decreto Legislativo 807, el cual disponía que se debía suspender el procedimiento cuando surgiera una cuestión contenciosa que precisara un pronunciamiento previo;
- (iv) su preocupación no solo tenía un aspecto patrimonial individual, sino también tenía un aspecto social: evitar la tramitación ineficiente de actos públicos que conllevaran un desperdicio de los recursos del Estado y generar una expectativa al señor ██████████ que no podría ser satisfecha;
- (v) la Ley de los Centros Educativos Privados, al contemplar la posibilidad de devolución de la cuota de ingreso, solo se refería a los alumnos que estuvieran efectivamente matriculados en la institución educativa y no a los postulantes, como el menor hijo del señor ██████████; esto se desprendía del hecho que el numeral 6 del artículo 16° de la mencionada norma indicaba que la devolución de la cuota de ingreso era aplicable solo para el traslado de matrícula o para el retiro del alumno de la institución educativa; ambos escenarios solo podían producirse luego de que el menor se hubiera matriculado;
- (vi) una interpretación contraria daría incentivos a los padres de familia para que incumplieran con sus obligaciones pactadas sin ningún tipo de repercusión económica; inclusive, sería posible que negocien de mala fe ya que podrían solicitar arbitrariamente, a pocos días de la fecha de



- matrícula, la devolución de los montos pagados por concepto de cuota de ingreso;
- (vii) el denunciante y su esposa suscribieron con su representada un contrato de reserva de vacante mediante el cual se comprometieron a pagar la cuota de ingreso en armadas a cambio de que su menor hijo tuviera una vacante para el año lectivo 2021; y,
 - (viii) el denunciante decidió, unilateralmente, dejar sin efecto las obligaciones pactadas, intentando excusarse en una norma que no le era aplicable.
4. El 17 de agosto de 2021, el señor ██████ absolvió los descargos presentados por el Colegio.
 5. Mediante la Resolución 1416-2021/CC2 del 28 de setiembre de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) denegó la solicitud de suspensión del procedimiento presentada por el Colegio. Ello, toda vez que, como regla general, la sentencia que se emitiría en atención a la acción de amparo presentada no tendría efectos retroactivos y no existía identidad subjetiva, objetiva y causal con el proceso judicial.
 6. El 11 de octubre de 2021, el Colegio absolvió el escrito presentado por el señor Summers el 17 de agosto de 2021.
 7. El 22 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción (en adelante, el IFI), otorgándole a las partes del procedimiento el plazo de cinco (5) días hábiles para que presentaran sus observaciones.
 8. El 29 de octubre de 2021, el señor ██████ presentó sus observaciones al IFI.
 9. Mediante la Resolución 5 del 8 de noviembre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión denegó el recurso de apelación interpuesto por el Colegio en contra de la Resolución 1416-2021/CC2. Ello, toda vez que esta resolución no era susceptible de ser impugnada.
 10. El 17 de noviembre de 2021, el Colegio presentó un escrito planteando observaciones al IFI, cuestionando lo resuelto mediante la Resolución 5 y absolviendo el escrito de observaciones al IFI presentado por el señor ██████ el 29 de octubre de 2021.
 11. Mediante la Resolución 1870-2021/CC2 del 28 de diciembre de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta en contra del Colegio por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que quedó acreditado que



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 2655-2022/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

se negó a devolver al denunciante la cuota de ingreso de su menor hijo de iniciales N.S.A. de edad no identificada;

- (ii) ordenó al Colegio, en calidad de medida correctiva reparadora, que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada su resolución, cumpliera con reembolsar al denunciante la suma de US\$ 15 000,00 pagados como cuota de ingreso para su menor hijo de iniciales N.S.A. de edad no identificada;
- (iii) sancionó al Colegio con una amonestación;
- (iv) condenó al Colegio al pago de las costas y los costos del procedimiento;
- y,
- (v) dispuso la inscripción del Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

12. El 26 de enero de 2022, el Colegio interpuso recurso de apelación contra la Resolución 1870-2021/CC2, manifestando lo siguiente:

Sobre la suspensión del procedimiento

- (i) Reiteró que el procedimiento debía ser suspendido, en atención a los argumentos desarrollados en los escritos anteriores.

Sobre el fondo de la controversia

- (ii) La cuota de ingreso era la contraprestación por el servicio de reserva de vacante, el cual fue ejecutado al momento que se le dio al postulante la posibilidad de matricularse;
- (iii) era inconcebible que una cuota de ingreso fuera reembolsable si los padres de familia decidían retirar unilateralmente a sus menores hijos del proceso de postulación; esto implicaría aceptar que era posible devolver lo pagado cuando ya el servicio había sido idóneamente ejecutado;
- (iv) en el contrato de reserva de vacante se estipuló que en ningún escenario se devolvería la cuota de ingreso, por lo que el señor Summers tenía conocimiento de esta situación;
- (v) no era cierto, como sostuvo la Comisión, que la prestación que debía cumplir su representada devino en imposible, correspondiendo la aplicación de lo dispuesto en el artículo 1431° del Código Civil;
- (vi) su representada brindaba dos (2) servicios: (a) reserva de vacante, cuya contraprestación era la cuota de ingreso; y, (b) el servicio educativo propiamente dicho, cuyas contraprestaciones eran la matrícula y las pensiones escolares;
- (vii) el pronunciamiento de la Comisión confundía ambos servicios, intentando sostener que se tendría que devolver la contraprestación pagada por el servicio de reserva de vacante debido a que se cambió la modalidad en la que se brindaba otro servicio que era independiente: el servicio educativo;



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

- (viii) en este caso, el servicio contratado de reserva de vacante fue efectivamente prestado en su totalidad;
- (ix) la Comisión cometió un error al aseverar que las disposiciones promulgadas por el Gobierno Nacional para combatir la pandemia de Covid-19 imposibilitaron que prestara sus servicios educativos en los términos y condiciones pactados; nunca se acordó en el contrato celebrado con el señor [REDACTED] que el servicio educativo ofrecido sería exclusivamente en la modalidad presencial;
- (x) su compromiso era brindar un óptimo servicio educativo, por lo que no quedó imposibilitado con la entrada en vigencia de las disposiciones gubernamentales;
- (xi) sostener lo contrario implicaría que, en estos últimos dos (2) años, todas las relaciones contractuales por servicios educativos habrían quedado resueltas de pleno derecho, negando que un gran número de centros educativos brindó servicios educativos completos, reales, válidos e idóneos;
- (xii) continuó brindando el servicio educativo de manera ininterrumpida, adaptándolo y cumpliendo con las disposiciones del Gobierno Nacional;
- (xiii) varios padres de familia manifestaron su conformidad con el servicio brindado;
- (xiv) lo único que imposibilitó que le brindara al señor [REDACTED] este servicio fue su decisión unilateral y personal de desvincular a su menor hijo con el centro educativo;
- (xv) la Comisión sostuvo que, al cambiar la situación económica del señor Summers, este no habría estado de acuerdo con el pago de la contraprestación económica al centro educativo; esto era incoherente con los hechos del caso;
- (xvi) el señor [REDACTED] manifestó que su decisión de retirar a su menor hijo era estrictamente personal;
- (xvii) el señor [REDACTED] no manifestó su disconformidad con el monto pagado en calidad de cuota de ingreso; por el contrario, canceló su integridad;
- (xviii) la desvinculación del señor [REDACTED] se suscitó luego de las medidas más extremas dictadas por el Gobierno Central;
- (xix) el señor [REDACTED] no retiró a su menor hijo por motivos directamente relacionados a las medidas sanitarias, sino porque consideró que la Ley de los Centros Educativos Privados le permitía solicitar la devolución de la cuota de ingreso ignorando lo expresamente pactado;
- (xx) el señor [REDACTED] no demostró el deterioro económico de su situación financiera;
- (xxi) la Comisión afirmó que el señor [REDACTED] no manifestó su conformidad con el cambio de modalidad del servicio educativo; si el señor [REDACTED] hubiera tenido un problema con esto, hubiera manifestado su disconformidad con el pago de la matrícula o las pensiones, mas no con la cuota de ingreso;
- (xxii) las disposiciones gubernamentales que modificaban el servicio educativo no necesitaban ser aceptadas por las instituciones educativas ni los



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

padres de familia, toda vez que las mismas eran impuestas por el Estado; por lo tanto, inclusive si el señor [REDACTED] no hubiera estado conforme con el cambio de modalidad, este no hubiera tenido derecho a solicitar la devolución de la cuota de ingreso;

- (xxiii) reiteraba que lo dispuesto en el Decreto de Urgencia 002-2020, que modificó la Ley de los Centros Educativos Privados, respecto a la devolución de la cuota de ingreso, no estaba vigente a la fecha en que el señor Summers se desvinculó de su institución educativa;
- (xxiv) la decisión de la Comisión vulneraba los artículos 62°, 70° y 103° de la Constitución Política del Perú de 1993; y,
- (xxv) de acuerdo con la sentencia recaída en el expediente 006-2020-PI, emitida por el Tribunal Constitucional del Perú, es inconstitucional utilizar la pandemia de Covid-19 como excusa para desconocer las relaciones contractuales que fueron pactadas con anterioridad de la pandemia

Sobre la solicitud de confidencialidad

- (xxvi) Solicitó que se declarara la confidencialidad por tiempo indefinido de toda la información contenida en los Anexos 4-B (contrato de reserva de vacante suscrito con el señor [REDACTED] el 7 de diciembre de 2018) y 4-C (copias de correos electrónicos remitidos por diversos padres de familia con el propósito de felicitar y/o expresar su agrado por su migración al sistema virtual de enseñanza) de su recurso impugnatorio.

13. Mediante la Resolución 1021-2022/SPC-INDECOPI del 18 de mayo de 2022, la Sala Especializada en Protección al Consumidor -con su anterior conformación- emitió un pronunciamiento sobre la solicitud de confidencialidad presentada por el Colegio, y le otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para que informe si deseaba que los documentos cuya confidencialidad se denegó (Anexo 4-B y 4-C de su recurso de apelación del 26 de enero de 2022) le sean devueltos. Ello, bajo apercibimiento de incorporarlos al expediente, con el mismo tratamiento que cualquier otro documento incluido en el mismo.
14. El 23 de junio de 2022, el señor [REDACTED] absolvió el recurso de apelación presentado por el Colegio.
15. El 5 de agosto de 2022, el Colegio presentó un escrito, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento. Asimismo, aseveró que la desvinculación del señor [REDACTED] no se debió a las medidas sanitarias dictadas por el Gobierno Central y que estas ya se venían ejecutándose por más de ocho (8) meses en la fecha en que el denunciante se desvinculó.

ANALISIS

- I. Cuestión previa: sobre la solicitud de suspensión del procedimiento presentada por el Colegio



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

16. El artículo 65° del Decreto Legislativo 807 establece que los órganos funcionales suspenderán la tramitación de los procedimientos que ante ellos se siguen en dos supuestos:
- (i) Cuando se haya iniciado un proceso judicial que verse sobre la misma materia con anterioridad al inicio del procedimiento; o,
 - (ii) cuando surja una cuestión contenciosa que, a criterio del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual o de la Comisión u Oficina respectiva, precise de un pronunciamiento previo sin el cual no puede ser resuelto el asunto que se tramite ante el Indecopi.
17. El propósito del referido artículo es evitar que surjan pronunciamientos contrarios entre distintas autoridades que afecten los intereses o derechos de los particulares y, adicionalmente, el objetivo de la norma es impedir la creación de inestabilidad e inseguridad jurídica respecto al propio ordenamiento jurídico.
18. Bajo lo desarrollado hasta estas líneas, en lo que respecta al segundo supuesto, corresponderá a esta Sala valorar la existencia de una cuestión contenciosa que precise de un pronunciamiento previo sin el cual no pueda ser resuelto el caso controvertido. Para determinar la viabilidad de este supuesto resulta necesario poder evaluar los siguientes aspectos: (i) identificar claramente el hecho controvertido en el procedimiento, así como establecer aquellos elementos fácticos y jurídicos que puedan ser relevantes para obtener una decisión motivada; (ii) analizar que el hecho controvertido sea materia de estudio y guarde una vinculación directa con el asunto que sea discutido en otra cuestión contenciosa; y, (iii) de ser ese el caso, establecer el grado de incidencia que tiene la decisión que pueda ser adoptada en la otra cuestión contenciosa sobre aquella controversia surgida en el presente procedimiento.
19. En el presente caso, la primera instancia desestimó la solicitud del denunciado de suspender el presente procedimiento. Ello, toda vez que, como regla general, la sentencia que se emitiría en atención a la acción de amparo presentada no tendría efectos retroactivos y no existía identidad subjetiva, objetiva y causal con el proceso judicial.
20. A lo largo del procedimiento, el denunciado sostuvo que la acción de amparo que había presentado y que se encontraba en trámite ameritaba la suspensión de este procedimiento, pues en este se discutía la aplicación del Decreto de Urgencia 002-2020 que modificó la Ley de los Centros Educativos Privados, norma invocada por el denunciante para solicitar la devolución de la cuota de ingreso. Asimismo, indicó que el artículo 55° del Código Procesal Constitucional contemplaba la posibilidad de que las sentencias, emitidas en el marco de un proceso de amparo, declararan la nulidad de un acto administrativo y/o restituyeran al agraviado en el pleno goce de sus derechos



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

constitucionales, ordenando que las cosas volvieran al estado anterior al de la violación.

21. Conforme se puede desprender de los argumentos presentados por el Colegio, lo determinante para decidir si corresponde o no suspender el presente procedimiento es esclarecer si la materia controvertida en el proceso de amparo incide o podría incidir en la controversia ventilada en esta instancia.
22. Sobre la vigencia de las normas, el artículo 109° de la Constitución Política del Perú de 1993 señala lo siguiente:

“Artículo 109.- Vigencia y obligatoriedad de la Ley

La ley es obligatoria desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial, salvo disposición contraria de la misma ley que posterga su vigencia en todo o en parte”

23. De manera complementaria, el segundo párrafo del artículo 103° de la Constitución Política del Perú de 1993 dispone lo siguiente:

“Artículo 103.- Leyes especiales, irretroactividad, derogación y abuso del derecho.

(...)

Ninguna ley tiene fuerza ni efecto retroactivos, salvo en materia penal, cuando favorece al reo.

(...)”

24. De tal forma, la Carta Magna establece la regla general de que las normas entran en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial y que estas no tienen efectos sobre hechos suscitados con anterioridad a ello. Excepcionalmente, si así se dispone, una norma podrá entrar en vigencia en todo o en parte en un momento posterior a su publicación.
25. El 8 de enero de 2020, se publicó en el diario oficial *El Peruano* el Decreto de Urgencia 02-2020, el cual modificaba e incorporaba diversas disposiciones a la Ley de los Centros Educativos Privados. Entre otros, modificó lo señalado en el artículo 16° de la norma precitada², reconociendo a los padres de familia

² LEY 26549. LEY DE LOS CENTROS EDUCATIVOS PRIVADOS. Artículo 16°.- Exigencias y cobros prohibidos.

(...)

16.5 La cuota de ingreso otorga al estudiante el derecho a obtener una vacante y permanecer en la institución educativa privada hasta la culminación de sus estudios en la misma. Se cobra por única vez, salvo que hubiera sido previamente devuelta, en cuyo caso se aplican las reglas establecidas en el presente artículo. A decisión del propietario o promotor, la cuota de ingreso se cobra como un único pago al ingreso del alumno a la institución educativa privada o en pagos parciales al inicio de cada nivel o ciclo.

16.6 En caso de traslado de la matrícula o de retiro voluntario del estudiante, la institución educativa privada debe devolver la cuota de ingreso de forma proporcional al tiempo de permanencia del estudiante. Salvo que, el usuario del servicio mantuviera deuda pendiente de pago. En dicho caso, la institución educativa privada deduce dicha deuda del monto a devolver por concepto de cuota de ingreso. En todos los casos, la base para el cálculo toma en cuenta el tiempo de permanencia del estudiante en la institución educativa privada, contado desde el ingreso o la primera matrícula del estudiante a la institución educativa privada. El Ministerio de Educación determina la fórmula de cálculo para la devolución de la cuota de ingreso, la cual se especifica en el reglamento de la presente Ley.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 2655-2022/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

el derecho de recibir la devolución de la cuota de ingreso en casos de traslado de matrícula o de retiro voluntario, disponiendo que las instituciones educativas privadas no se podían negar a efectuar ello.

26. Si bien, como se ha explicado, esta norma debería haber entrado en vigencia desde el día siguiente de su publicación, es decir el 9 de enero de 2020, lo cierto es que, mediante la primera disposición complementaria final del Decreto de Urgencia 02-2020³, se dispuso que esto no fuera así, supeditando su entrada en vigencia hasta que, a su vez, entrara en vigencia el Reglamento de la Ley de los Centros Educativos Privados.
27. El reglamento en cuestión fue publicado en el diario oficial *El Peruano* el 28 de febrero de 2021. Dado que su entrada en vigencia no fue pospuesta, correspondía la aplicación de la regla general antes explicada, por lo que esta norma entró en vigencia el 1 de marzo de 2021, fecha en la cual, simultáneamente, entraron en vigencia las disposiciones contenidas en la Ley de los Centros Educativos Privados (incorporadas por el Decreto de Urgencia 002-2020) que disponían la devolución de la cuota de ingreso en casos de traslado de matrícula y retiro voluntario.
28. Según se verifica en el expediente, el señor ██████ manifestó su decisión de desvincularse con el Colegio y renunciar a la vacante que este le había reservado para el año lectivo 2021 mediante un correo electrónico del 18 de noviembre de 2020 (ver reverso de la foja 3 del expediente). En ese mismo acto, además de renunciar a la vacante, el señor ██████ solicitó la devolución de la cuota de ingreso pagada.
29. De tal forma, el retiro voluntario suscitado en este caso y que dio pie a la solicitud de devolución de cuota de ingreso fue un hecho anterior a la entrada en vigencia de la parte del Decreto de Urgencia 002-2020 que modificó la Ley de los Centros Educativos Privados, referida a la posibilidad de devolución de la cuota de ingreso.
30. Ergo, la norma precitada no resulta aplicable a la presente controversia.

16.7 Bajo ningún supuesto la institución educativa privada puede negarse a devolver el concepto cancelado por cuota de ingreso, el cual debe concretarse de acuerdo con lo establecido en el presente artículo. El incumplimiento de esta obligación constituye una infracción pasible de sanción conforme a lo establecido en el reglamento de la presente Ley.

16.8 En caso de reingreso del estudiante a la institución educativa privada, no puede exigirse el pago de una nueva cuota de ingreso; salvo, que dicha cuota hubiera sido previamente devuelta al usuario del servicio educativo. En este último caso, el pago de la nueva cuota de ingreso debe efectuarse de forma proporcional al tiempo de permanencia del estudiante en la institución educativa, acorde a los niveles o ciclos que se van a cursar, según las disposiciones establecidas en el reglamento de la presente ley.

³ **DECRETO DE URGENCIA 02-2020. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**
PRIMERA. Vigencia. El presente Decreto de Urgencia entra en vigencia al día siguiente de su publicación; salvo lo dispuesto en el numeral 3.3 del artículo 3, los numerales 4.1, 4.2, 4.3, 4.7 y 4.8 del artículo 4, el numeral 7.4 del artículo 7, el numeral 14.5 del artículo 14, los numerales 16.6, 16.7 y 16.8 del artículo 16, y los numerales 17.5 y 17.6 del artículo 17 de la Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, los cuales entran en vigencia al día siguiente de la publicación del Reglamento de la presente norma" (subrayado es nuestro).



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

31. A lo largo del procedimiento, el señor [REDACTED] sostuvo una serie de argumentos con la intención de contradecir esta interpretación, haciendo referencia a la finalidad que a su decir tenía la norma y que no podía esperar a que el Reglamento de la Ley de los Centros Educativos Privados se promulgara para recién presentar su solicitud de devolución de cuota de ingreso y/o efectuar el retiro de su menor hijo.
32. Respecto a ello, corresponde señalar, en primer lugar, que lo invocado por el señor [REDACTED] (finalidad de la norma) se conoce en doctrina como interpretación teológica de la norma. Según este criterio:
- "(...) el intérprete asume que la interpretación debe ser realizada de manera tal que, en la medida de lo posible, se obtenga una finalidad predeterminada de la aplicación de la norma jurídica. Este criterio supone, naturalmente, que el propio intérprete ha establecido previamente los objetivos a lograr mediante el Derecho, o que en todo caso dicha predeterminación haya sido realizada por la persona o autoridad que se la impone"*⁴
33. Empero, esto se trata de un criterio interpretativo de la norma, es decir, un criterio que es utilizado para definir el sentido de una norma y sus alcances, mas no es un criterio para determinar la aplicación temporal de la norma.
34. Por consiguiente, la presunta finalidad que tendría el Decreto de Urgencia 002-2020 es irrelevante en esta controversia. Bajo dicha base no se pueden desconocer las reglas de aplicación temporal de las normas establecidas en la Norma Fundamental, las cuales ya fueron citadas y explicadas en los párrafos anteriores.
35. De hecho, lo señalado en el Oficio 00458-2021-MINEDU/VMGI-DIGC-DIGE –citado por el señor Summers en uno de sus escritos–, respecto a que el Decreto de Urgencia 002-2020 es aplicable a todos los servicios educativos, así se hayan contratado con anterioridad a su publicación, es concordante con lo sostenido por esta Sala.
36. Lo que se plantea mediante este oficio es que las normas son aplicables de manera inmediata a las consecuencias de las situaciones o relaciones jurídicas que se suscitan durante su vigencia (lo cual no necesariamente coincide con la fecha de publicación, como ya se ha explicado ampliamente). Esto va en la línea de lo dispuesto en los artículos 103° y 109° de la Constitución Política del Perú de 1993.
37. Más bien, lo que plantea el señor [REDACTED] es la aplicación retroactiva de la norma, lo cual está constitucionalmente prohibido salvo se trate de materia

⁴ RUBIO CORREA, Marcial. *El Sistema Jurídico. Introducción al Derecho*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Décima edición, aumentada, p. 235.



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

penal. Ello, en la medida que pretende que se aplique una norma que entró en vigencia el 1 de marzo de 2021 a un hecho (retiro voluntario) acontecido con anterioridad (18 de noviembre de 2020).

38. En segundo lugar, la determinación de la norma aplicable a una solicitud de devolución de la cuota de ingreso no depende de la fecha en la que se presentó, sino de la fecha en que se produjo el acontecimiento que la causó (retiro del alumno).
39. Es cardinal tener en cuenta que la devolución de la cuota de ingreso es una consecuencia de otro hecho, esto es, el retiro del estudiante. Por consiguiente, para determinar si corresponde o no la devolución de este monto, así como definir la norma aplicable, es necesario establecer el momento en que ocurrió el retiro del alumno.
40. Esto implica que, contrariamente a los sostenido por el señor [REDACTED], no se trata de que él hubiera tenido que esperar a la entrada en vigencia del Reglamento de la Ley de los Centros Educativos Privados para poder recién presentar su solicitud de devolución de cuota de ingreso.
41. Lo preponderante en este caso es establecer en qué fecha se suscitó su desvinculación con el Colegio (renuncia de vacante), a fin de determinar qué normativa le resultaría aplicable, independientemente de en qué momento solicitó la devolución de la cuota de ingreso.
42. En este caso en particular, como se ha mencionado anteriormente, el momento de renuncia de la vacante coincidió con la solicitud de devolución de cuota de ingreso: 18 de noviembre de 2020.
43. Siendo las cosas así, se reitera, el Decreto de Urgencia 002-2020 que modificó la Ley de los Centros Educativos Privados, en lo referido a la devolución de la cuota de ingreso, no resultaba aplicable a la presente controversia, pues entró en vigencia con posterioridad: 1 de marzo de 2021.
44. Considerando que se ha desestimado la aplicación de la norma en cuestión por un criterio temporal, carece de objeto emitir pronunciamiento sobre lo alegado por el Colegio, respecto a que, además de esta razón, la norma no sería aplicable al señor [REDACTED] ya que solo sería, supuestamente, aplicable para alumnos matriculados.
45. Como se precisó en líneas anteriores, era importante determinar esto para evaluar si correspondía o no suspender el presente procedimiento.
46. Dado que se ha concluido que el Decreto de Urgencia 002-2020 que modificó la Ley de los Centros Educativos Privados no es aplicable a este caso, lo que



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

se decidirá en el proceso de amparo emprendido por el Colegio no tiene incidencia en la materia controvertida.

47. Por las razones expuestas, corresponde desestimar la solicitud de suspensión del procedimiento planteada por el Colegio.

II. Sobre el deber de idoneidad en servicios educativos

48. El artículo 73° del Código⁵ recoge el deber de idoneidad de los proveedores de servicios educativos, a través del cual se establece que estos deben tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia, con la finalidad de no afectar los derechos de los consumidores.

49. Así, cabe precisar que, de acuerdo al artículo anteriormente citado, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado, sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.

50. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código⁶ dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas (términos y condiciones expresamente ofrecidos), implícitas (fines y usos previsibles del producto/servicio según usos y costumbres del mercado) y legales (cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes).

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 73°.- idoneidad en productos y servicios educativos.**

El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°.- Garantías.**

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

51. Por su parte, el artículo 104° del Código⁷ establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
52. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor –o a la Autoridad Administrativa, en el caso de procedimientos promovidos por su propia iniciativa– acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable.
53. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra del Colegio por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que quedó acreditado que se negó a devolver al denunciante la cuota de ingreso de su menor hijo de iniciales N.S.A. de edad no identificada.
54. En su apelación, el Colegio sostuvo, en resumen, que la prestación que debía cumplir era la reserva de vacante (no prestar servicio educativo), lo cual cumplió y no devino imposible en atención a las medidas implementadas por el Gobierno ante la pandemia de Covid-19. Pactó con el denunciante que la cuota de ingreso no sería reembolsable, siendo que este renunció a la vacante de manera unilateral y por razones personales, distintas al cambio de modalidad del servicio educativo. Finalmente, aseveró que el denunciante no había demostrado el detrimento en su situación económica que alegó, que no era necesario que este manifestara su conformidad con el cambio de modalidad del servicio educativo, pues las disposiciones fueron dictadas por el Estado, las cuales debían ser cumplidas se contara o no con consentimiento de los padres de familia y/o las instituciones educativas privadas y que lo dispuesto en el Decreto de Urgencia 02-2020 que modificó la Ley de los Centros Educativos Privados no era aplicable.

⁷ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

55. Por su parte, en la absolución de la apelación, el señor [REDACTED] sostuvo, en síntesis, que sí le resultaba aplicable lo dispuesto en el Decreto de Urgencia 02-2020 que modificó la Ley de los Centros Educativos Privados, que el Colegio accedió a devolver la cuota de ingreso, siendo que luego se negó, que su solicitud de devolución se debió a sus problemas económicos y al cambio de modalidad del servicio educativo y que no se le prestó ningún servicio.
56. De acuerdo con el contrato de reserva de vacante celebrado por el señor [REDACTED] y el Colegio el 7 de diciembre de 2018 (ver de foja 230 a 231 del expediente), el denunciante se comprometió al pago de una cuota de ingreso ascendente a US\$ 15 000,00 en cuatro (4) armadas: junio de 2019, 13 de diciembre de 2019, 14 de marzo de 2020 y 16 de julio de 2020. Por su parte, el Colegio se comprometió a reservar una vacante para el menor hijo del denunciante para el año lectivo 2021, a fin de que iniciara sus estudios en su institución educativa.
57. El denunciante cumplió con el pago de la cuota de ingreso con fechas 17 de mayo de 2019, 12 de diciembre de 2019, 26 de marzo de 2020 y 21 de julio de 2020, conforme se aprecia de las constancias de pago presentadas por el señor [REDACTED] que obran al reverso de la foja 9 y la foja 10 el expediente.
58. Sin embargo, antes de que iniciara el año lectivo 2021, esto es, que el Colegio tuviera la posibilidad de permitir la matrícula del menor hijo del denunciante (en atención a la reserva de matrícula pactada), con fecha 18 de noviembre de 2020, el señor [REDACTED] manifestó su intención de renunciar a la vacante reservada para su menor hijo, solicitando la devolución de la totalidad de lo pagado por cuota de ingreso, invocando lo dispuesto en el Ley de los Centros Educativos Privados (ver reverso de la foja 3 del expediente).
59. De acuerdo con los numerales 4.5, 5.2 y 5.3 del contrato de reserva de vacante (ver foja 231 del expediente), la cuota de ingreso no era reembolsable en caso el señor [REDACTED] decidiera retirar a su menor hijo del proceso de admisión y/o manifestaba su intención de no utilizar la vacante.
60. En ese sentido, lo acontecido en este caso fue la renuncia de vacante por un hecho ajeno a la institución educativa y por decisión exclusiva del denunciante (motivos personales, relacionados a su situación económica, según afirmó). Contrariamente a lo sostenido por el denunciante en su apelación, en aquel momento este no aseveró que la renuncia se hubiera dado en atención al cambio de modalidad de servicio educativo de presencial a remota.
61. En este punto es menester recordar que la Sala en anteriores pronunciamientos (Resoluciones 2842-2011/SC2-INDECOPI del 20 de octubre de 2011, 0728-2018/SPC-INDECOPI del 9 de abril de 2018, 2558-2019/SPC-INDECOPI del 18 de setiembre de 2019, entre otras) ha dejado sentada la posición de que únicamente cuando la ruptura de la relación



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

contractual se haya producido como consecuencia de actos imputables al centro educativo privado, el consumidor podrá esperar la devolución proporcional de la cuota de ingreso.

62. La justificación de ello recae en que el pago que realizan los consumidores por este concepto mitiga el costo de oportunidad en el que incurren los centros educativos privados; es decir, los ingresos que dejan de percibir por esa vacante, la cual hubiera podido ser otorgada a otro alumno.
63. Deben tenerse en cuenta las particularidades propias de este tipo de actividad económica. En estos casos, los centros educativos privados 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 sentido, en caso algún alumno desista de su vacante, resultará altamente probable que la institución educativa privada no pueda reasignarla. Ello implicará que el proveedor se vea privado de percibir aquellos ingresos que proyectaba tener por concepto de pensiones.
64. 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 proveedor 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.
65. Esta interpretación fue esbozada por anteriores conformaciones de la Sala en circunstancias en las cuales no existía ningún marco normativo especial que regulara la devolución de las cuotas de ingreso, lo cual cambió desde el 1 de marzo de 2021⁸, fecha en la cual entraron en vigencia los artículos de la Ley de los Centros Educativos Privados que establecían la posibilidad de devolver la cuota de ingreso en casos de traslado de matrícula y retiros voluntarios, así como la prohibición de las instituciones educativas privadas de negarse a devolver la cuota de ingreso.
66. Empero, siguiendo lo explicado en el acápite anterior y en concordancia con lo afirmado por el *a quo* en el considerando 26 de la alzada, este dispositivo legal no resulta aplicable a este caso, en la medida que la renuncia de vacante

⁸ Resulta pertinente precisar que, además de la devolución de cuota de ingreso dispuesta por la Ley de los Centros Educativos Privados, con fecha 30 de mayo de 2020, se publicó en el diario oficial *El Peruano* el Decreto Legislativo 1476, el cual reguló un proceso especial mediante el cual los padres de familia tenían la posibilidad de aceptar o rechazar los nuevos términos y condiciones del contrato de prestación de servicios educativos 2020. En caso rechazaran o la propuesta de modificación contractual no les era remitida o no existía, se procedía con la resolución del contrato de servicios educativos 2020. En este supuesto, se reconoció la posibilidad de acceder a la devolución de la cuota de ingreso para aquellos padres. Sin embargo, este supuesto de devolución de cuota de ingreso es especial, únicamente aplicable en el contexto del mencionado proceso señalado en el artículo 6° de la norma en cuestión y distinto a la devolución de cuota de ingreso planteada en la Ley de los Centros Educativos Privados.



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

realizada por el señor [REDACTED] se produjo el 18 de noviembre de 2020 (fecha anterior).

67. Ahora bien, según se aprecia en el considerando 29 de la resolución impugnada, la Comisión manifestó que su anterior conformación también había asumido el mismo criterio explicado en los párrafos anteriores, respecto a que las cuotas de ingreso podían ser retenidas por los proveedores, en caso así se pactara; no obstante, consideró que el caso particular del señor Summers era distinto a otros anteriores (producidos antes de la pandemia de Covid-19) ya que en el suyo aconteció un hecho (cambio de la modalidad del servicio educativo de presencial a virtual) que tornó la prestación que debía cumplir el Colegio en imposible, quedando resuelto el contrato y debiéndose restituir la contraprestación (cuota de ingreso) pagada (artículo 1431° del Código Civil⁹).
68. Antes de evaluar dicha posición, resulta necesario aclarar algunos puntos planteados por el Colegio en su apelación, respecto a que no se había pactado que el servicio educativo que se brindaría sería presencial y que el contrato únicamente abarcaba el servicio de reserva de vacante y no el servicio educativo.
69. En primer lugar, contrariamente a lo sostenido por el Colegio, no era necesario que se conviniera de manera expresa en el contrato de reserva de vacante que la prestación del servicio educativo iba a ser brindada de manera presencial para entender que esto iba a ser así.
70. Se debe tener en cuenta que, antes de las disposiciones dictadas en atención a la pandemia de Covid-19, el servicio educativo de educación básica se brindaba como regla general bajo la modalidad presencial, siendo razonable colegir que, de acuerdo con los usos y costumbres del mercado, un consumidor esperaría, legítimamente, que el servicio educativo se le brindara en dicha condición, salvo pacto en contrario.
71. Por ende, se puede concluir que, en el año 2018 –fecha en que se celebró el contrato–, el señor Summers tenía la expectativa de que su menor hijo recibiría un servicio educativo bajo modalidad presencial para el año lectivo 2021.
72. En segundo lugar, si bien es cierto que la prestación debida por el Colegio era la de reserva de vacante y no de servicio educativo, esta primera no se encontraba totalmente escindida de esta última, como pretendería el denunciado.

⁹ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1431°.-** En los contratos con prestaciones recíprocas, si la prestación a cargo de una de las partes deviene imposible sin culpa de los contratantes, el contrato queda resuelto de pleno derecho. En este caso, el deudor liberado pierde el derecho a la contraprestación y debe restituir lo que ha recibido.
Empero, las partes pueden convenir en que el riesgo esté a cargo del acreedor.



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

73. Se debe estimar que la finalidad de la reserva de la vacante era permitir que el menor hijo del señor [REDACTED] pudiera matricularse en el año lectivo 2021 y en todos los años lectivos futuros hasta el término de su etapa escolar. Esto con la intención de poder recibir de parte del Colegio un servicio educativo.
74. Es decir, la reserva de vacante pactada tenía como finalidad permitir al menor hijo señor Summers recibir un servicio educativo a partir del año 2021, el cual, como se ha detallado en los considerandos precedentes, debía ser brindado bajo la modalidad presencial, según lo que razonablemente podía esperar el denunciante, atendiendo a los usos y costumbres en el mercado.
75. Por consiguiente, sí resulta posible afirmar que un cambio de modalidad del servicio educativo ajeno a las partes (por ejemplo, a causa de disposiciones dadas por el Gobierno Nacional) podría tornar la prestación debida (reserva de vacante) en imposible. Ello debido a que el consumidor esperaba que la vacante le permitiera acceder a un servicio educativo bajo la modalidad presencial, lo cual ya no podría ser cumplido por la institución educativa privada.
76. Esta afirmación no implica que esta Sala esté aseverando que ello se produjo en el caso particular del señor [REDACTED] (se analizará esto en los considerandos sucesivos). Lo único que se está manifestando es que la situación descrita por la Comisión en la resolución impugnada es fáctica y jurídicamente posible, por lo que no es cierto lo aseverado por el Colegio, respecto a que en este caso sería imposible que se hubiera configurado lo sustentado por la primera instancia ya que no se prestó un servicio educativo (solo se reservó vacante) y no se pactó que el servicio educativo sería brindado de manera presencial.
77. De hecho, la anterior conformación de la Sala, mediante la Resolución 2475-2022/SPC-INDECOPI del 21 de noviembre de 2022, ha verificado la configuración de un supuesto así, concluyendo que, en efecto, la prestación debida (servicio educativo en modalidad presencial) se tornó imposible en atención a las disposiciones del Gobierno Central que ordenaron la prestación del servicio educativo en modalidad virtual (artículo 1431° del Código Civil), quedando el contrato de servicios educativos 2020 resuelto, correspondiendo la devolución de la cuota de ingreso, dado que el consumidor se desvinculó por dichas razones y en esas circunstancias con la institución educativa privada.
78. Aclarados estos puntos, corresponderá analizar si, en el caso concreto del señor Summers, se ha llegado a producir lo sostenido por la primera instancia, esto es, una imposibilidad de que el Colegio cumpla con la prestación pactada.



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

79. Según se precisó en los considerandos precedentes, el contrato de reserva de vacante obligaba al Colegio a brindar una vacante al hijo menor del señor [REDACTED] para el año lectivo 2021, no para el 2020.
80. Esto es importante porque la norma que dispuso el cambio de modalidad del servicio educativo de presencial a virtual –Resolución Ministerial 160-2020-MINEDU– fue promulgada el 1 de abril de 2020 y aplicaba para dicho año lectivo¹⁰.
81. Posteriormente, el 4 mayo de 2020, mediante la Resolución Ministerial 194-2020-MINEDU, se dispuso, en general, la suspensión del servicio educativo presencial, señalándose, sin fecha concreta, que se iba a mantener el servicio educativo en modalidad a virtual al menos hasta que se emitiera una disposición distinta¹¹.
82. Para que se configurara el supuesto de hecho contemplado en el artículo 1431° del Código Civil (imposibilidad de la prestación sin culpa de las partes), quedando así el contrato resuelto de pleno derecho, era necesario que en noviembre de 2020 (fecha de la renuncia de la vacante) se comprobara que existió un hecho ajeno a las partes que implicó que la prestación del Colegio (reserva de vacante para el año lectivo 2021) se tornó en imposible de cumplir.
83. Para que se hubiera producido esto, era necesario que existiera una certeza absoluta sobre que el año lectivo 2021 no sería prestado bajo la modalidad presencial.
84. Empero, como se ha explicado, a noviembre de 2020, no existía ninguna disposición legal que permitiera concluir que resultaba imposible el Colegio

¹⁰ *“Artículo 1.- Disponer el inicio del año escolar a través de la implementación de la estrategia denominada “Aprendo en casa”, a partir del 6 de abril de 2020 como medida del Ministerio de Educación para garantizar el servicio educativo mediante su prestación a distancia en las instituciones educativas públicas de Educación Básica, a nivel nacional, en el marco de la emergencia sanitaria para la prevención y control del COVID-19. Esta estrategia se regulará conforme a las disposiciones que para tal fin se emitan y funcionará de manera complementaria una vez que se inicie la prestación presencial del servicio educativo.*

Artículo 2.- La prestación presencial del servicio educativo a nivel nacional en las instituciones educativas públicas y de gestión privada, en el año 2020, inicia el 04 de mayo de manera gradual, con base a las recomendaciones de las instancias correspondientes según el estado de avance de la emergencia sanitaria para la prevención y control del COVID-19.

Artículo 3.- Disponer, en el marco de la emergencia sanitaria para la prevención y control del COVID-19, que el servicio educativo brindado por instituciones educativas de gestión privada de Educación Básica a nivel nacional, en el año 2020, se realiza conforme a las siguientes disposiciones:

3.1 Las instituciones educativas de gestión privada de Educación Básica pueden prestar el servicio educativo a distancia hasta antes del 04 de mayo de 2020, fecha a partir de la cual se inicia o se retoma de manera gradual la prestación presencial del servicio educativo. El servicio educativo a distancia puede ser prestado siempre y cuando tales instituciones dispongan de las metodologías y herramientas apropiadas para dicho fin”

¹¹ *“Artículo Único.- Disponer que el inicio de la prestación presencial del servicio educativo a nivel nacional en las instituciones educativas públicas y de gestión privada de Educación Básica, se encuentra suspendido mientras esté vigente el estado de emergencia nacional y la emergencia sanitaria para la prevención y control del COVID19, y hasta que se disponga dicho inicio con base a las disposiciones y recomendaciones de las instancias correspondientes según el estado de avance de la emergencia sanitaria”*



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

brindar el servicio educativo bajo la modalidad presencial en el año lectivo 2021.

85. A mayor abundamiento, al momento en que el señor [REDACTED] renunció a la vacante (noviembre de 2020), no existía seguridad de que la modalidad del servicio educativo en el año 2021 sería virtual, lo cual tornaría la prestación debida por el Colegio (servicio educativo presencial) en imposible. Cabía la posibilidad de que, en cualquier momento antes del inicio del año lectivo 2021 (fecha en la que el menor hijo del señor Summers habría tenido que matricularse), se dispusiera la prestación del servicio educativo en modalidad presencial, cumpliéndose así lo pactado con el Colegio.
86. De hecho, el 17 de diciembre de 2020, el Ministerio de Educación publicó la Resolución Viceministerial 273-2020-MINEDU, la cual establecía disposiciones para la prestación del servicio educativo del año lectivo 2021, contemplando expresamente la posibilidad de que las clases se brindaran en la modalidad presencial¹².
87. Esta norma indicó que el año lectivo 2021 sería brindado de manera flexible en las modalidades presencial, semipresencial y a distancia, dependiendo de las condiciones vinculadas a la emergencia sanitaria y las características de cada población.
88. Complementando ello, en marzo de 2021, mediante la Resolución Ministerial 121-2021-MINEDU, el Ministerio de Educación estableció los parámetros que se debían cumplir para que las instituciones educativas privadas pudieran brindar el servicio educativo en otra modalidad que no fuera a distancia (semipresencial o presencial).

¹² RESOLUCIÓN VICEMINISTERIAL 273-2020-MINEDU, ORIENTACIONES PARA EL DESARROLLO DEL AÑO ESCOLAR 2021 EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y PROGRAMAS EDUCATIVOS DE LA EDUCACIÓN BÁSICA.

(...)

5. ORIENTACIONES PARA LA ORGANIZACIÓN DE LAS II.EE. Y PROGRAMAS. Orientaciones para la organización y planeamiento de las II.EE. y programas de la educación básica

(...)

5.4. Compromiso 3: Calendarización y gestión de las condiciones operativas

(...)

5.4.1. Calendarización

(...)

5.4.1.3. Jornada laboral de los profesores y auxiliares de educación El servicio educativo en el año 2021 se brindará de manera flexible de acuerdo con las condiciones vinculadas a la emergencia sanitaria y las características de cada población, buscando atender la diversidad y necesidades de los estudiantes. El servicio educativo puede brindarse de acuerdo con las siguientes modalidades:

a) Educación presencial, es la prestación de servicios en la institución educativa, con la presencia física del estudiante y docente. b) Educación semipresencial, todos o parte del personal docente intercala su jornada laboral con todos o parte de sus estudiantes en espacios virtuales y con la asistencia a espacios físicos dentro de la institución educativa. c) Educación a distancia o educación no presencial, es aquella en la cual el estudiante no comparte el mismo espacio físico con sus pares y docentes, por tanto, la enseñanza se realiza a través de la estrategia determinada por el MINEDU, DRE, UGEL o IE y se realiza a través de medios de comunicación escritos (libros, cuadernos de trabajo u otros) y tecnológicos (internet, televisión y radio), donde el estudiante consulta las fuentes de modo autónomo con el acompañamiento de su o sus docentes, a fin de desarrollar las competencias en el marco de lo que establece el currículo nacional.



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 2855-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

89. Siendo las cosas así, la certeza de que el servicio educativo brindado por el Colegio sería bajo la modalidad virtual recién se tuvo en marzo de 2021¹³, fecha en la que inició el año lectivo 2021.
90. En el caso particular del Colegio, este mantuvo las clases a distancia en el año lectivo 2021 e inició clases semipresenciales en setiembre de ese mismo año¹⁴.
91. Si bien, finalmente, el Colegio inició el año lectivo 2021 en modalidad a distancia, lo cierto es que (se reitera) ello no se podía afirmar con certeza en noviembre de 2020, por lo que no se podía concluir en aquel momento que ya se había configurado la imposibilidad de otorgar la vacante para la prestación de un servicio educativo presencial, tal como lo contrató el señor [REDACTED].
92. En conclusión, contrariamente a lo sostenido por la primera instancia, no es factible afirmar que en noviembre de 2020 el contrato celebrado por el señor [REDACTED] y el Colegio había quedado resuelto en atención al artículo 1431° del Código Civil, pues en dicha ocasión no se había producido con certeza un hecho que indudablemente permitiera concluir que era imposible para el Colegio dictar el servicio educativo del 2021 bajo la modalidad presencial.
93. Tampoco sería admisible aseverar que el cambio de modalidad del servicio educativo sería la razón por la cual el señor [REDACTED] renunció a la vacante. Ello, dado que, de acuerdo con los correos electrónicos que obran en el expediente, el denunciante no alegó dicha razón como sustento de la renuncia y porque en aquel momento no se tenía certeza de que el servicio educativo del 2021 sería brindado bajo la modalidad virtual.
94. Adicional a lo señalado en el artículo 1431° del Código Civil, la Comisión indicó que en este caso también se debía considerar lo dispuesto en el Decreto Legislativo 1476.
95. La mencionada norma fue publicada en el diario oficial *El Peruano* el 5 de mayo de 2020 y contemplaba la posibilidad de que se efectuara la devolución de la cuota de ingreso únicamente en el marco del proceso de aceptación o declinación de los nuevos términos y condiciones del servicio educativo 2020, el cual tenía que llevarse a cabo en el plazo de siete (7) días calendario, contado desde el día siguiente de publicación de la norma¹⁵. Esta devolución

¹³ No se niega la posibilidad de que el Colegio haya podido brindar información con anterioridad a sus consumidores comunicándoles que el servicio sería brindado de manera no presencial. Sin embargo, en este caso, ello no ha sido probado.

¹⁴ Ver: "<https://www.ugel07.gob.pe/noticia/dos-colegios-de-lima-inician-esta-semana-clases-semipresenciales-con-protocolos-de-bioseguridad/>". Fecha de consulta: 5 de diciembre de 2022.

¹⁵ DECRETO LEGISLATIVO 1476. DECRETO LEGISLATIVO QUE ESTABLECE MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA, PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DE EDUCACIÓN BÁSICA, EN EL MARCO DE LAS ACCIONES PARA PREVENIR LA PROPAGACIÓN DEL COVID-19. Artículo 6°. Correspondencia entre las pensiones y los servicios brindados.



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

correspondía si el padre de familia decidía resolver el contrato de prestación de servicios educativos 2020. En este caso, tal como las partes han argumentado, en el año 2020 no se prestó a favor del señor [REDACTED] ningún servicio educativo ni se celebró ningún contrato de prestación de servicios educativos, por lo que, en contraposición a lo sostenido por la Comisión, este Colegiado considera que esta norma no era aplicable al caso en concreto.

96. Es importante manifestar nuevamente que, en una decisión adoptada por la anterior conformación de la Sala (Resolución 2475-2022/SPC-INDECOPI del 21 de noviembre de 2022), se aplicó la misma fundamentación jurídica que ha sostenido la primera instancia. En aquel caso, el consumidor resolvió el contrato de prestación de servicios educativo 2020 en mérito del cambio de modalidad del servicio, retirando a su menor hijo de la institución educativa privada.
97. Por ende, sí resultaría factible, en determinados casos, un planteamiento argumentativo como el esgrimido por el *a quo*. Sin embargo, como se ha explicado, el caso del señor Summers es distinto, pues la renuncia de vacante se produjo en noviembre de 2020, fecha en la que no existía certeza que permitiera concluir que la prestación debida por el Colegio, que iba a ser cumplida en 2021, había devenido en imposible.
98. Asimismo, en aquel momento no estaba vigente el artículo 16° de la Ley de los Centros Educativos privados que posibilitaba la devolución de la cuota de ingreso en casos de retiro voluntario. Tampoco resultaba aplicable el Decreto Legislativo 1476, según lo ya explicado.
99. Sin perjuicio de lo expuesto, cabría la posibilidad de que el Colegio hubiera ofrecido expresamente al denunciante la devolución de la cuota de ingreso, más allá de lo pactado en el contrato.

6.1 Las instituciones educativas privadas no pueden cobrar por las prestaciones que se han dejado de brindar producto de la emergencia sanitaria por el COVID-19, así como tampoco por nuevos conceptos que no se encuentren vinculados con la prestación del servicio educativo no presencial. Los/as usuarios/as y las instituciones educativas privadas se encuentran facultados para, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19, evaluar y negociar la modificación del contrato o documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo considerando las prestaciones que se brindan de manera efectiva.

6.2 En un plazo no mayor a siete días calendario, contados desde el día siguiente de la publicación del presente Decreto Legislativo, las instituciones educativas privadas que brinden el servicio no presencial en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19, comunican a sus usuarios/as, por correo electrónico o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su recepción, la existencia o no de una propuesta de modificación del contrato o documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo.

6.3 En los supuestos de que los/as usuarios/as no se encuentren de acuerdo con la propuesta de modificación del contrato o documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo, no la reciban, o la institución educativa privada les informe que no cuenta con esta, pueden:

(i) Resolver el contrato o documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo. En este caso, se procede a la devolución de la cuota de matrícula, de la cuota de ingreso y de las pensiones canceladas, de manera proporcional al tiempo de permanencia del estudiante, descontando las deudas pendientes si las hubiera, dentro del plazo máximo de treinta días calendario contados desde la resolución del contrato o del documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo, salvo condiciones distintas que acuerden las partes respecto del plazo de devolución. Las instituciones educativas privadas no pueden obligar a los/as usuarios/as a renunciar a la devolución de estos conceptos; es nulo el pacto en contrario.

M-SPC-13/1B

21/34



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 2655-2022/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

100. De acuerdo con el señor [REDACTED], el Colegio habría aceptado su solicitud, generándole la legítima expectativa de que se iba a cumplir con la devolución de lo pagado. Esto, en mérito de una comunicación que se le cursó el 15 de diciembre de 2020 (ver reverso de la foja 6 del expediente). Cabe indicar que, mediante esta comunicación se le informó al denunciante que el Reglamento de la Ley de los Centros Educativos Privados no había sido publicado y que no se tenía una fórmula de pago. Empero, el Colegio estaba dispuesto a conversar sobre el monto a devolver, siendo que estimaba que debería efectuarse un cargo administrativo.
101. A criterio de esta Sala, de esta comunicación se puede concluir que el Colegio estaba dispuesto a conciliar con el denunciante, señalándole que podían llegar a un acuerdo y definir un monto de devolución. Sin embargo, este medio probatorio no acredita, de manera fehaciente, que el denunciado, expresamente, se comprometió con el denunciante a efectuar la devolución de la cuota de ingreso.
102. En síntesis, este Colegiado considera que, para el caso concreto del señor [REDACTED], resulta aplicable el criterio sostenido en anteriores ocasiones, el cual reconoce la posibilidad de que se pacte que la cuota de ingreso no es reembolsable si la resolución del contrato se debe a una causa imputable al consumidor, como sería la renuncia de una vacante por motivos personales (a decir del denunciante, motivos económicos).
103. Por las razones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra del Colegio por infracción del artículo 73° del Código, referida a que se habría negado a devolver al denunciante la cuota de ingreso de su menor hijo de iniciales N.S.A. de edad no identificada; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Ello, toda vez que: (a) de acuerdo con lo pactado, el proveedor podía retener el pago realizado por este concepto si el denunciante renunciaba a la vacante por causa atribuible a su persona; (b) la renuncia de vacante se dio en noviembre de 2020, fecha en la que no estaba vigente el artículo 16° de la Ley de Centros Educativos Privados, en lo referido a la devolución de la cuota de ingreso por retiro voluntario; y, (c) la prestación debida por el proveedor (vacante para el año lectivo 2021 bajo la modalidad presencial) no había devenido en imposible en noviembre de 2020 (fecha en que el denunciante renunció a la vacante), pues en aquel momento no existía certeza de que, de manera indubitable, el servicio educativo del año lectivo 2021 no podría ser brindado bajos los términos acordados (presencial).
104. Ergo, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

RESUELVE:

Revocar la Resolución 1870-2021/CC2 del 28 de diciembre de 2021, emitida la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] en contra de [REDACTED], por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que se habría negado a devolver al denunciante la cuota de ingreso de su menor hijo de iniciales N.S.A. de edad no identificada; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Ello, toda vez que: (a) de acuerdo con lo pactado, el proveedor podía retener el pago realizado por este concepto si el denunciante renunciaba a la vacante por causa atribuible a su persona; (b) la renuncia de vacante se dio en noviembre de 2020, fecha en la que no estaba vigente el artículo 16° de la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados, en lo referido a la devolución de la cuota de ingreso por retiro voluntario; y, (c) la prestación debida por el proveedor (vacante para el año lectivo 2021 bajo la modalidad presencial) no había devenido en imposible en noviembre de 2020 (fecha en que el denunciante renunció a la vacante), pues en aquel momento no existía certeza de que, de manera indubitable, el servicio educativo del año lectivo 2021 no podría ser brindado bajos los términos acordados (presencial).

Ergo, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI**Vocal**

Firmado digitalmente por
HUNDSKOPF EXEBIO Oswaldo Del
Carmen FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.12.2022 09:21:38 -05:00

OSWALDO DEL CARMEN HUNDSKOPF EXEBIO**Vocal**



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

El voto en discordia de los señores vocales Camilo Nicanor Carrillo Gómez y Julio Baltazar Durand Carrión es el siguiente:

1. El artículo 73° del Código establece que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia. De acuerdo al referido artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado, sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.
2. De otro lado, el artículo 13° de la Constitución Política del Perú de 1993 establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. En ese sentido, a criterio del Tribunal Constitucional del Perú *"la educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país"*¹⁶. Asimismo, se le otorga a la educación un carácter binario, pues se le califica como un derecho fundamental y un servicio público¹⁷.
3. En el presente caso, el señor ████████ aseveró que el Colegio se negó a realizar la devolución de la cuota que pagaron para el ingreso de su menor hijo, pese a que este no había hecho uso de la vacante reservada para el año lectivo 2021.
4. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, señalando que el contrato había quedado resuelto ya que la prestación debida por el denunciado (vacante para año lectivo 2021) se había vuelto imposible al modificarse la modalidad de presencial a distancia. De tal forma, se debía efectuar la devolución de la contraprestación pagada.
5. En su recurso de apelación el Colegio sostuvo, entre otros, que no se había producido tal supuesto y que el señor ████████ pactó que la cuota de ingreso no iba a ser reembolsada.
6. De los actuados, se advierte que no constituye un hecho controvertido que el Colegio se negó a realizar la devolución de la cuota de ingreso pagada por el denunciante.
7. Sobre el particular, estimo que la retención del total del monto correspondiente a la cuota de ingreso no resulta razonable, más aún si el señor ████████ no hizo uso de la vacante reservada.

¹⁶ Expediente 04232-2004-AA/TC del 3 de marzo de 2005 tramitado ante el Tribunal Constitucional.

¹⁷ Ello, dado que explicita una de las funciones-fines del Estado, de ejecución por el propio Estado o por terceros bajo fiscalización estatal, constituyendo un bien que se vincula directamente con el fortalecimiento del sistema democrático y con el desarrollo económico y social del país. STC 4232-2004-AA/TC.



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

8. Así, consideramos importante precisar que el derecho cubierto con la cuota de ingreso no se agota al momento de ingresar a la institución educativa, sino que cubre el derecho a mantenerse dentro de la institución, esto es, a contar con una reserva de vacante hasta la culminación de los estudios.
9. Sin embargo, en el presente caso, el menor hijo del denunciante no cursó estudios en el Colegio, siendo que la reserva de vacante no implicó un gasto tal que justifique la retención del total pagado por concepto de cuota de ingreso.
10. De este modo, la actuación del Colegio resultó ser un obstáculo oneroso, excesivo, desproporcionado e injustificado.
11. En este punto, los vocales que suscriben el presente voto convienen pertinente destacar que la protección de los derechos de los consumidores se encuentra consagrada en el artículo 65° de la Constitución Política del Perú del 1993 y, en mérito a ello, estos derechos, tal como lo ha señalado el Tribunal Constitucional en su Sentencia STC 0858-2003-AA/TC del 14 de marzo de 2004, constituyen derechos fundamentales que no pueden ser desconocidos por contratos o convenios privados:

“Para el Tribunal Constitucional es claro que los acuerdos contractuales, incluso los suscritos en ejercicio de la autonomía privada y la libertad contractual de los individuos, no pueden contravenir otros derechos fundamentales, puesto que, por un lado, el ejercicio de la libertad contractual no puede considerarse como un derecho absoluto y, de otro, pues todos los derechos fundamentales en su conjunto, constituyen, como tantas veces se ha dicho aquí, ni más ni menos, el orden material de valores en los cuáles se sustenta todo el ordenamiento jurídico peruano.

Elo es particularmente evidente en aquellas situaciones donde una de las partes ha aceptado ciertos términos contractuales que de, no haber mediado la necesidad de obtener un servicio no habría aceptado, por constituir notoriamente una irrazonable autorestricción del ejercicio de sus derechos fundamentales (...)

En estos casos, dado que se presentan relaciones contractuales en las que es patente la existencia de una heteronomía, esto es, una pérdida efectiva de autonomía privada por una de las partes, los derechos fundamentales, en su dimensión institucional y como sistema de valores materiales del ordenamiento, pueden y deben servir de fundamento para defenderse contra las consecuencias del propio hacer, es decir, que pueden lícitamente invocarse en la protección frente a sí mismos”.

12. Asimismo, conforme a lo señalado anteriormente, el artículo 73° del Código, establece un supuesto de responsabilidad objetiva de los proveedores respecto a la idoneidad y calidad de los servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de prestar los servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza del servicio y a la normatividad que rige su prestación.
13. Así, en el caso de los servicios educativos, la naturaleza especial del servicio está en su misma esencia, es decir, en la formación cognitiva, meta-cognitiva,



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

- valorativa y actitudinal otorgada por las instituciones educativas a los menores, lo cual implica *per se* no imponer cláusulas que no pueden ser discutidas por los padres, considerando que el contrato de servicios educativos constituye un contrato de adhesión, siendo que las normas de protección al consumidor prohíben la imposición de condiciones que restrinjan derechos y que pongan en desventaja a los padres de familia frente al proveedor, aunque estas hayan sido informadas.
14. De este modo, si bien de acuerdo al Decreto Legislativo 882, Ley Promoción de la Inversión en la Educación, los propietarios de instituciones educativas están facultados a organizar, gestionar y administrar su funcionamiento; ello debe realizarse con sujeción a los requisitos mínimos formulados por el Estado, respetando el derecho de los consumidores, cuya protección se concretiza a través de la legislación y reglamentación sectorial correspondiente.
 15. En consecuencia, concluimos que el accionar del Colegio no fue idóneo, toda vez que no resultaba razonable que, ante la renuncia de la vacante, retuviera el íntegro de la cuota de ingreso pagada, considerando que el presente caso no se encuentra referido a la adquisición de un bien o servicio cualquiera en el mercado, sino que en esta clase de prestaciones se encuentra de por medio un servicio de especial naturaleza, como es la educación.
 16. Adicionalmente, se debe tener en cuenta que este no es un caso nuevo para la Sala, toda vez que existe ya un precedente en relación a hechos similares, tal es el caso del Colegio Altair, Expediente 0535-2015/CC2 del año 2015, en el cual la Sala resolvió a través de la Resolución 2568-2016/SPC-INDECOPI declarar fundada la denuncia ante la negativa del centro educativo de devolver la cuota de ingreso a los padres de familia que decidieron que su hijo no podría seguir estudiando por razones económicas y, en consecuencia, su hijo no fue matriculado, tratándose de incluso de un menor de cinco (5) años que iba a estudiar *kínder*. En ese caso la Sala en ese entonces declaró ese hecho como una cláusula abusiva, lo cual incluso ha sido ratificado por el Poder Judicial, de tal manera que ya existe de por medio un pronunciamiento judicial que avala lo resuelto por el Indecopi y ha establecido un criterio jurisprudencial que no puede ser negado ni discutido como precedente. En este sentido, es muy importante que la Sala como un Tribunal de alta competencia en materia de resolución de conflictos de derechos del consumidor en el mercado peruano, deba resolver con organicidad y criterio, con imágenes y motivaciones nuevas que generen confiabilidad ciudadana y que mantenga un enfoque sistémico y principista de protección de los derechos de los padres de familia, frente a situaciones de esta naturaleza.
 17. En efecto, no olvidemos que estamos frente a un derecho humano fundamental como es la educación, el mismo que tiene raigambre constitucional que no puede ser mediatizado por una interpretación descontextualizada de la realidad y, peor aún, desconociendo un mandato judicial ya existente en la materia.



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

18. En aquel caso que se ha mencionado líneas arriba no existía una ley que permitiera a los centros educativos devolver la cuota de ingreso si los menores no se matriculaban; no obstante, la Sala en aquel entonces, atendiendo a que se trataba del derecho a la educación y que de paso se afectaba la esfera económica de los padres, quienes quedaban expuestos a perder ingentes sumas de dinero, como eran los dieciocho mil soles (S/ 18 000,00) de aquel momento, resolvió pensando en los derechos de los consumidores y declaró como cláusula abusiva tal imposición de los colegios. Sin embargo, hoy que existe el artículo 16° de la Ley de los Centros Educativos Privados (modificada por el Decreto de Urgencia 002-2020) que sí ampara la devolución, se resuelve lo contrario, lo cual es inadmisibles para un tribunal como la Sala que debe estar al frente de la tutela de los derechos de los consumidores y, por ende, de los padres de familia en el mercado educativo, donde es evidente que existen una serie de abusos e inequidades enmascaradas en cláusulas contractuales que los padres de familia para no perder la vacante y afectar la educación de sus hijos están dispuestos a soportar y no denunciar.
19. El argumento de que existe hoy una Sala con otra conformación es muy relativo porque la institución tutelar en defensa de los derechos de los consumidores es la misma; es decir, el Indecopi y el tribunal es un cuerpo técnico que debe denotar organicidad e institucionalidad para dar predictibilidad a sus resoluciones, toda vez que el tribunal habla a través de sus resoluciones y marca la pauta que a su vez garantiza la predictibilidad para todos los operadores del mercado. No se puede decir sí, fundada la denuncia con una conformación de la Sala y luego no se puede decir no, infundada la denuncia con otra conformación; más aún, si el primer pronunciamiento que se trataba de hechos similares y prácticamente iguales ha sido ya objeto de una ratificación a nivel judicial. Resolver ahora lo contrario es simplemente exponer indebidamente a la Sala a que su resolución sea cuestionada en el Poder Judicial.
20. En relación a este último punto, es decir resolver a contrapelo de lo que ya ha expresado el Poder Judicial que amparó una resolución administrativa de la Sala en el año 2016, es preciso señalar que el artículo 148° de la Constitución Política del Perú de 1993, establece que *"las resoluciones administrativas que causan estado son susceptibles de impugnación mediante la acción contencioso administrativa"*, lo que determina la facultad de revisión de los actos emitidos por la Administración Pública por parte de los tribunales jurisdiccionales.
21. Así, se está ante un evidente control de las actividades de la Administración, en específico aquella que determina el fundamento de la sanción administrativa, así como, la posibilidad de resolver conflictos y/o controversias entre los particulares que avocan sus causas a la competencia de las instituciones públicas.



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

22. Dentro de este marco, la función jurisdiccional se convierte en garante de la constitucionalidad y legalidad de los actos administrativos, de tal manera que *“la anulación de una disposición o acto [administrativo] producirá efectos para las personas afectadas”*¹⁸, por consiguiente, las decisiones judiciales que adquieren la calidad de cosa juzgada, formarán parte de la jurisprudencia -en el más estricto sentido del término-, siendo, como es el caso de la resolución judicial dictada por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Lima, recaída en el Expediente 18337-2016-0-1801-JR-CA-26, que confirmó la Resolución 10 del 19 de junio de 2018 –emitida por el Vigésimo Sexto Juzgado Contencioso Administrativo Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima–, que declaró infundada la demanda interpuesta por el Centro Educativo Particular Altair S.A.C. en contra de la Resolución 2568-2016/SPC-INDECOPI del 13 de julio de 2016. *“Estas sentencias sobre cierta materia, orientadas en sentido uniforme, criterios resultantes de una serie de fallos para resolver determinada cuestión jurídica”*¹⁹.
23. Esto no hace más que resaltar que la jurisprudencia jurisdiccional tiene un carácter vinculante para la Administración, es decir, el sentido de las decisiones judiciales sobre los actos administrativos sujetos a su revisión y control, debe ser tomado en consideración por la autoridad administrativa para la resolución de casos de similar fundamento material y jurídico, y así lo ha entendido el legislador, cuando en el numeral 2.6 del artículo V del TUO de la LPAG, establece que una de las fuentes del procedimiento administrativo es *“la jurisprudencia proveniente de las autoridades jurisdiccionales que interpretan disposiciones administrativas”*²⁰.
24. En este sentido, se ha señalado que *“(…) el valor de esta norma es precisamente darles respaldo coercitivo a las decisiones jurisprudenciales en materia de derecho administrativo, de que la sentencia no solo es la decisión del caso concreto, ni su acatamiento para casos análogos queda sujeta a la voluntad de la autoridad administrativa. Por el contrario, nos encontramos ante una opción de obligatoriedad instituida”*²¹, aunado a ello, la propia ley común, establece una serie de principios marco, dentro de los cuales destaca el Principio de Predictibilidad o Confianza Legítima, el mismo que se relaciona con la seguridad jurídica y la certeza de conocimiento de las normas y criterios resolutivos por parte de la Administración Pública, se trata entonces de *“proteger las expectativas legítimas de los administrados, al tener razones objetivas para confiar en la estabilidad de la situación jurídica preexistente”*²².

¹⁸ García de Enterría, Eduardo y Fernández Rodríguez, Tomás. (2011). *Curso de Derecho administrativo*. Madrid: Civitas., p. 348.

¹⁹ Alzamora, Mario. (1987). *Introducción a la ciencia jurídica*. Lima: EDDILI., p. 244.

²⁰ Numeral 2.5) del artículo V del T.U.O de la LPAG.

²¹ Morón, Juan Carlos. (2020). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Lima: Gaceta Jurídica., p. 162.

²² Viana, María José. (2007). *El principio de confianza legítima en el Derecho Administrativo Colombiano*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia., p. 162.



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

25. Por las razones expuestas, se hace de aplicación el criterio resolutivo por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Lima, que determinó, dentro del marco del Expediente 18337-2016-0-1801-JR-CA-26, lo siguiente:

“DÉCIMO CUARTO.- (...)

Los hechos en el presente caso se circunscriben a que los denunciantes abonaron la suma de S/.18,000.00 al Centro Educativo Altair, por concepto de cuota de ingreso de su menor hijo, a fin de que estudiara el grado de pre kínder en el año 2015; sin embargo, según los denunciantes, por razones laborales debieron trasladarse al interior del país por lo que no matricularon a su menor hijo, ante tal circunstancia solicitaron la devolución del monto cancelado. El Colegio, les comunicó que solo les devolvería el 50% del total cancelado, señalando que dicha condición había sido aceptada mediante la suscripción del documento denominado Carta Compromiso Pre Kinder 2015.

En principio, debemos señalar que la suscripción de la carta compromiso suscrita por los denunciantes, es un requisito, en el que no les fue posible discutir las condiciones impuestas, dicho de otro modo, si no firmaban la carta no era posible continuar con el trámite de ingreso ante el colegio, lo que constituye una situación de desventaja para los consumidores, que a su vez es una forma de restringir sus derechos como consumidores, lo que está prohibido en el Código de Protección al Consumidor, norma que además de, reconocer el derecho de los usuarios a la protección de sus intereses económicos y, en particular sus derechos en contra las cláusulas abusivas, se encuentra acorde a lo establecido en el artículo 65 de la Constitución.

Para determinar la existencia de una cláusula abusiva, se deberá evaluar, por un lado, la naturaleza del servicio que se presta y, por otro, las circunstancias concurrentes al momento de su celebración.

DÉCIMO QUINTO.- *En el caso que nos ocupa, de la carta transcrita en su parte pertinente se aprecia que la cuota de ingreso cubre, de un lado y en un 50%, la reserva de matrícula, lo que asegura el ingreso del estudiante al colegio y, de otro lado, el otro 50% cubre la continuidad en el centro educativo durante todo el periodo educativo escolar del estudiante.*

En el derecho de consumo, que regula a su vez los contratos de consumo, lo que se protege es que el consumidor pague por aquello que efectivamente recibe, sea un producto o un servicio, lo que se deriva del contenido de la carta compromiso que, como ya se mencionó líneas arriba, es parte de los documentos que el colegio planteó como requisitos a los padres, es que bajo ninguna circunstancia se devolvería el 50% de lo abonado como cuota de ingreso por ser parte de la reserva de matrícula, si esto es así, el servicio efectivo que cubre dicho porcentaje es el de la separación de un cupo para el alumno, lo que no se da en el caso del colegio Altair, pues como se precisa por la propia parte apelante en el numeral 29 de su escrito de apelación: “el hecho de que el centro educativo logre finalmente reasignar o no la plaza a otro alumno...”, de lo que se infiere que el cupo que deja libre el alumno que se retira



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

sin matricularse es cubierto por otro, por tanto, si no se recibe un servicio la negativa a devolver lo abonado por el mismo constituye una cláusula abusiva que va en desmedro de los denunciantes.

Cabe tener presente además, como circunstancia de la contratación en este caso, lo que desde líneas arriba se viene estableciendo y, es que los denunciantes no estaban en condiciones de discutir o rechazar una estipulación impuesta por el centro educativo, pues su afán era lograr que su menor hijo ingresara al colegio, razón por la que suscribieron los documentos que se les puso a la vista en su oportunidad, lo que conlleva a señalar que su aceptación no tiene relevancia para desacreditar la existencia de una cláusula abusiva.

DÉCIMO SEXTO.- *Por otro lado, si bien el artículo 3 de la Ley 26549, Ley de los Centros Educativos Privados señala que el centro educativo puede establecer, entre otros aspectos, su régimen económico, este debe darse respetando el marco legal existente, pues lo contrario significaría desconocer derechos que se encuentran amparados tanto en la Constitución, como la Ley sectorial pertinente"*

26. Por otro lado, cabe señalar que no es posible que la Administración irrespete lo que ha determinado el Poder Judicial en un caso en el cual se ha sentado un criterio que ha quedado establecido, lo que la ha convertido en real jurisprudencia por ser una decisión de carácter jurisdiccional.
27. La Administración, por lo tanto, tiene que respetar lo que el Poder Judicial en su momento ha determinado respecto a ese caso y aplicar esa jurisprudencia con carácter vinculante a sus nuevas resoluciones que versen fundamentalmente sobre hechos similares, como es el caso de la no devolución de cuota de ingreso a los padres de familia; caso contrario la Sala estaría vaciando de contenido el orden jerárquico normativo del Poder Judicial, yendo a contrapelo del mandato constitucional. Más aún, se estaría haciendo totalmente ineficiente la tarea de la Administración porque lo que se va a ocasionar es que todos los casos iguales vayan a resolverse iguales y regresen de nuevo para que la Sala acate lo que ya ha dicho el Poder Judicial, creando un sobre costo absurdo a la Administración que hace ineficiente el procedimiento sancionador especial de protección al consumidor.
28. Eso no quiere decir que las cosas no puedan cambiar, sino que serán las partes interesadas quienes acudirían al Poder Judicial y será este el que resuelva lo que corresponde. Si el criterio debe cambiar eso lo decidirá el Poder Judicial; mientras tanto la Sala debe resolver conforme a la jurisprudencia. Si la resolución de Sala es llevada al contencioso administrativo nuevamente será el Poder Judicial el que resolverá diferente, si lo toma a bien. No se pretende sustentar que el Derecho debe mantenerse estático, sino que en este caso será el Poder Judicial quien decida el sentido de lo resuelto por la Sala.
29. Este actuar es sistémico, orgánico y eficiente, porque la protección del consumidor es un sistema que debe dar predictibilidad. No puede resolverse



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

hoy en un sentido, confirmado por el Poder Judicial y ahora resolver de manera diferente. Eso atenta contra la organicidad del sistema de resolución de conflictos en materia de protección al consumidor y la eficacia del procedimiento administrativo sancionador de protección al consumidor.

30. El Indecopi como órgano tutelar de la defensa de los derechos de los consumidores tiene que crear confiabilidad ciudadana y predictibilidad. Una vez que el Poder Judicial se ha pronunciado confirmando un caso tiene que emitir una resolución eficiente. No pueden crearse sobrecostos administrativos. No se puede emitir una resolución donde existe el grave riesgo de que pueda llevarse nuevamente al Poder Judicial en vía contenciosa administrativa y se revoque. Eso no es eficiente como sistema tutelar de protección al consumidor y es ineficiente desde el punto de vista de la gestión de un órgano resolutorio como lo es la Sala, la cual está obligada a resolver creando imágenes y motivaciones nuevas que sean capaces de crear confiabilidad social en el sistema, siendo capaz de poner adelante al consumidor como persona, que es al fin y al cabo el fin supremo de la Sociedad y del Estado por mandato constitucional.
31. La Resolución 2568-2016/SPC-INDECOPI del 13 de julio de 2016 fue emitida en un contexto en el que no existía ley que amparara lo reclamado y que determinara la devolución de las cuotas de ingreso. Se consideró la negativa de devolución como cláusula abusiva y eso fue confirmado por el Poder Judicial.
32. Sin embargo, hoy existe la Ley de los Centros Educativos Privados (modificada por el Decreto de Urgencia 002-2020) que ampara el derecho de los padres de familia. La Sala, en mayoría, paradójicamente, está resolviendo lo contrario; es decir, estableciendo que los padres de familia no tienen derecho a la devolución de la cuota si su menor hijo no va a continuar en el centro educativo. Por un detalle legalista se está expresando que a noviembre del 2020 no se sabía que el año siguiente sería virtual cuando eso era noticia que a todas luces era evidente porque en el 2021 la pandemia seguía e, incluso, fue más grave la crisis sanitaria y muchos centros educativos siguieron en clases virtuales.
33. El hecho que se haya emitido en diciembre la norma que se pronuncia sobre la modalidad de las clases (Resolución Viceministerial 273-2020-MINEDU del 17 de diciembre de 2020) en nada enerva la naturaleza de las cosas. En este caso de debe razonar con criterio lógico, no solamente basado en la Ley, porque la naturaleza de las cosas y el Principio de Primacía de la Realidad deben prevalecer.
34. Otro punto a tener en cuenta es que estamos hablando de un contexto de pandemia, en el que muchas familias fueron afectadas económicamente, lo cual se evidencia de lo señalado por el padre de familia en el correo electrónico del 15 de diciembre de 2020. El padre de familia ha señalado que su hijo no continuaría por razones económicas. Esa es una variable que no puede ser



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

negada ni desconocida por la Sala porque no todo razonamiento puede quedar solamente en el plano legal, sin atender a los argumentos que válidamente ha expresado el consumidor y que no es un simple alegato, sino una verdad que además es totalmente verosímil. Muchas familias se vieron afectadas económicamente por la pandemia y debieron tomar decisiones racionales que les permitieran superar la crisis económica y sanitaria del momento. Estas no son consideraciones de carácter baladí que puedan ser desconocidas por un órgano de alta competencia como lo es la Sala.

35. Además, estamos hablando de un servicio educativo que en el fondo es un derecho de toda persona por mandato constitucional. No estamos hablando de un contrato de dar o hacer de carácter meramente civil, sino que estamos frente a la educación de un menor y de la suma de quince mil dólares estadounidenses (US\$ 15 000,00). No es poco dinero para una familia en estos tiempos aciagos. Más aun en tiempos de pandemia como es el caso concreto.
36. Tampoco hay que perder de vista que el contrato educativo es fundamentalmente un contrato masivo en la modalidad de contrato por adhesión donde la parte predisponente, que es el centro educativo, es quien establece las reglas del juego del contrato. Ningún padre va a contradecir esas cláusulas porque obviamente está de por medio la educación de su menor hijo. Lo último que haría un padre de familia es discutir con el centro educativo. Esas cláusulas son evidentemente inequitativas y como tal crean un desequilibrio en las relaciones contractuales. El consumidor solo se adhiere a un mandato contractual no negociado con él y que lo coloca en una clara situación de desventaja. En ese contexto es en el que la Sala tiene un rol tutelar que no debe perderse de vista.
37. El contrato es la principal institución jurídica para la provisión de bienes y servicios. En este sentido, se convierte en el centro de la vida de los negocios, el instrumento práctico que realiza las más variadas finalidades de la vida económica, como expresa Messineo, pero es obvio que, si dos contratantes no están en igualdad de fuerzas, el más potente (en este caso, el centro educativo) encuentra en el contrato una victoria sumamente fácil, impulsado por el interés, que es el móvil más frecuente de las acciones humanas, sacrifica el bien ajeno para su propia satisfacción.
38. Por ello, el contrato educativo que prevé quedarse con la cuota de ingreso, aunque el menor no estudie, es obviamente inequitativo y no tiene en cuenta que, en esencia, el contrato surge en el Derecho como uno de los medios de realización de la persona en la vida social. Es también en esencia un medio de cooperación social, lo que hoy la doctrina moderna llama humanización del contrato.
39. El contrato de servicios educativos debe verse como un medio integrador, armonizador, cooperador de las relaciones sociales, no como vehículo de



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

explotación, de imposición, de abuso, de una parte sobre otra. Es necesario que podamos rescatar su función socialmente eficiente e incluso cooperativa para las familias. No puede servir de medio para la satisfacción de intereses egoístas o puramente individuales; más aún en circunstancias graves como las de la pandemia.

40. La Sala, como órgano tutelar de la protección de los derechos de los consumidores y máximo intérprete administrativo de las disposiciones del Código debería repensar las categorías conceptuales de la contratación educativa con una nueva cosmovisión de la función del contrato en la economía porque la sociedad actual necesita mecanismos de interpretación más dinámicos, sencillos y eficientes. Esa tarea de calificación e integración jurídica normativa, no solamente radica en su aspecto cuantitativo y cualitativo de lo prescrito por la ley, sino también su carácter ontológico, es decir su propia esencia y razón de ser. No olvidemos que la modificatoria de la Ley de los Centros Educativos Privados se promulgó para beneficio de los padres de familia cuyos hijos no podían seguir estudiando por motivos económicos u otros en tiempos de pandemia. Ahí radica el sentido teleológico de la ley que hoy debe interpretar la Sala como un Tribunal de alto estándar jurídico.
41. Además, consideramos que el Código y la Constitución Política del Perú de 1993 nos dan las pautas y el marco normativo necesarios para resguardar los derechos de los consumidores en los contratos por adhesión cuando hay claras situaciones de inequidad y desventaja, algo que como operadores jurídicos no debemos dejar pasar.
42. En atención a lo expuesto, consideramos que en tanto ha quedado acreditado que el Colegio no brindó un servicio idóneo al negarse a realizar la devolución de la cuota de ingreso pagada por el denunciante, y de conformidad con el criterio ya establecido por el Poder Judicial en relación a casos de la misma naturaleza, corresponde confirmar la alzada en todos sus extremos.

Firmado digitalmente por CARRILLO
GOMEZ Camilo Nicanor FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23.12.2022 15:42:36 -05:00

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ
Vocal

Firmado digitalmente por DURAND
CARRION Julio Baltazar FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.12.2022 09:33:01 -05:00

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Vocal



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 2655-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0348-2021/CC2

Dado que se ha producido un empate en la votación sobre la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED], el Presidente de la Sala hace ejercicio de su voto dirimente establecido en el artículo 15° de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada mediante Decreto Legislativo 1033²³.

En consecuencia, mediante la presente resolución se adopta la decisión de acoger la posición adoptada por los señores vocales Hernando Montoya Alberti y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.



Firma Digital

Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 23.12.2022 12:16:32 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente

²³ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 15°.- De la organización de las Salas del Tribunal. (...)**
15.2 Cada Sala requiere la concurrencia de cuatro (4) vocales para sesionar. Aprueba sus resoluciones con tres (3) votos conformes. El Presidente de Sala tiene voto dirimente en caso de empate. (...)