



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 750-2014/CC2**



**PRESENTADO POR
KATHERINE PAOLA LIMA RIVERA**

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

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

MATERIA : CONSUMIDOR

ENTIDAD PÚBLICA : INDECOPI

NÚMERO DE EXPEDIENTE : 750-2014/CC2

DENUNCIANTE : SOFÍA GAMBOA GARCÍA

DENUNCIADO : PROMOTORA MAC PAZ S.A.C.

BACHILLER : KATHERINE PAOLA LIMA RIVERA

CÓDIGO : 2013145593

LIMA – PERÚ

2020

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

DENUNCIA

El 17 de julio de 2014, la señora Sofía Gamboa García (en adelante, la señora Gamboa) interpuso una denuncia contra la empresa Promotora Mac Paz S.A.C. (en adelante, la Promotora) ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, INDECOPI), por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), por los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- Madre del menor Flavio Sebastián Ruesta Gamboa de ocho (8) años de edad (en adelante, el menor hijo), quien cursaba el tercer grado de primera en la Institución Educativa de la Promotora.
- En el mes de mayo del año 2014, la Promotora negó a su menor hijo la entrega de los materiales de estudios (a saber, libros), debido a que no se encontraba al día en el pago de las pensiones, siendo que dicho acto ocurrió de manera pública, es decir, en frente de sus demás compañeros de aula, motivo por el cual sufrió de mofa y discriminación.
- Acudió al colegio, donde el personal de la Promotora le manifestó que solo se le entregaría los libros si es que cancelaba las pensiones que tenía pendiente; ello, en virtud de los Reglamentos Internos de la referida Institución.
- A raíz de dichos sucesos, interpuso un reclamo en el Libro de Reclamaciones de la Promotora, no obstante, al momento de la interposición y unos meses posteriores a ella, la Directora y su Secretaria le negaron una copia de su reclamo, aduciendo que debían consultarlo, de manera previa, con su representante legal.
- Con posterioridad, la Promotora le cursó diversos comunicados, indicándole que, de incurrir en más de tres (3) tardanzas en el ingreso a clase de su menor hijo, tendría que firmar una matrícula condicional para el año siguiente, situación que consideró

un amedrentamiento o un acto de hostilización, en atención a su reclamo interpuesto.

Fundamentos de derecho:

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Medios probatorios:

- Copia de los comprobantes de pagos por concepto de pensión de enseñanza brindada por la Promotora.
- Copia del comunicado “Suspensión” del 8 de abril de 2013 remitido por la Promotora.
- Copia del Reglamento Interno del año 2014 correspondiente a la Promotora.

RESOLUCIÓN ADMISORIA

Con Resolución N° 1 del 11 de agosto de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia de la señora Gamboa contra la Promotora, en tanto:

- Habría condicionado indebidamente la entrega de los materiales de estudio (libros) al menor hijo de la denunciante, bajo el argumento de que esta no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas, omitiendo cumplir con su obligación de hacer entrega de los mismos sin condicionamiento alguno, calificándola como una presunta infracción a los artículos 1°.1 literal d), 18°, 19° y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Habría comunicado al menor hijo de la señora Gamboa que no se encontraba al día en el pago de sus pensiones en presencia de sus demás compañeros, calificándola

como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- Habría remitido comunicados amenazantes a la señora Gamboa, donde indicaba que si su menor hijo incurría en más de tres (3) tardanzas en el ingreso a clases, este tendría que firmar una matrícula condicional para el año escolar siguiente, calificándola como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- No habría entregado a la señora Gamboa el cargo de la hoja de reclamaciones que interpuso en su Libro de Reclamaciones, calificándola como una presunta infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Para lo cual, corrió traslado de la denuncia a la Promotora, a efectos de que dicha empresa presentara, en un plazo cinco (5) días hábiles de notificada la referida resolución sus argumentos de defensa, requiriéndole, entre otras cosas, la presentación de la copia legalizada de todas las hojas de reclamación de su Libro de Reclamaciones correspondiente a su institución educativa.

DESCARGOS

El 2 de setiembre de 2014, la Promotora se apersonó al procedimiento administrativo iniciado en su contra, dentro del plazo establecido en la Resolución Admisoria, señalando los siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- La señora Gamboa no había aportado ningún medio probatorio o indicios suficientes que acrediten sus afirmaciones, siendo que la carga de la prueba, en una primera etapa, le correspondía a quien alegaba el trato desigual o discriminación.
- Únicamente cumpliéndose la primera condición, la Comisión podía exigirle que demostrara la existencia de una causa objetiva y justificada para tal trato, motivo por el cual, la denuncia debía ser declarada infundada.
- La madre del menor debía las pensiones escolares correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2013, no obstante, debido a que la

Promotora no quería perjudicar al estudiante, permitió que el menor iniciara el año escolar 2014 sin pagar incluso la matrícula correspondiente.

- Los vouchers presentados como medios probatorios por la señora Gamboa señalaban que la deuda pendiente había sido pagada en mayo de 2014, esto es, un pago tardío, ya que debieron ser cancelados al inicio del año académico.
- El Reglamento Interno del Colegio fue puesto en conocimiento de la señora Gamboa al momento de la matrícula. Así, conforme lo establecía el artículo 22° de su Reglamento Interno, la suspensión de un (1) día atendía a una medida disciplinaria por las reiterativas tardanzas del menor (a saber, 12, 17 y 25 de marzo, y 8 de abril de 2014) y no a una amenaza.
- Todas las tardanzas injustificadas fueron debidamente anotadas en la agenda escolar del menor hijo y trasladadas a su madre, motivo por el cual solicitó que el órgano resolutorio de la Comisión requiera a la señora Gamboa la exhibición de dicho documento, a fin de acreditar que existía una razón justificada de la suspensión del menor.
- De haberse tratado de un acto de discriminación producto de las pensiones impagas, dicha suspensión hubiese sido dada de igual manera el año pasado, sin embargo, ello no fue así.
- El mencionado Reglamento, el cual fue presentado como medio probatorio por la señora Gamboa, no acreditaba los hechos denunciados por ella, sino tan solo que dicho reglamento fue puesto a su conocimiento, es decir, tenía conocimiento del contenido del mismo.
- En su Libro de Reclamaciones no se advertía que la Promotora no haya entregado a la señora Gamboa el cargo o la copia del reclamo que interpuso, por lo que, en tanto no existían medios de prueba o indicios sobre los hechos denunciados, estos debían ser declarados infundados.

Fundamentos de derecho:

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Legislativo N° 807 - Facultades, normas y organización del INDECOPI.
- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

Medios probatorios:

- En mérito del requerimiento de exhibición por parte de la señora Gamboa de la agenda escolar de su menor hijo.
- Copia de su Libro de Reclamaciones y las hojas de reclamaciones N° 2-2014 y 3-2014, interpuestas por la señora Gamboa los días 20 de mayo y 4 de julio de 2014, respectivamente.

RESOLUCIÓN DE PRIMERA INSTANCIA

Con Resolución N° 536-2015/CC2 del 1 de abril de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Central N° 2 (en adelante, la Comisión), emitió el siguiente pronunciamiento:

- Declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Gamboa contra la Promotora, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la Promotora condicionó indebidamente la entrega de los materiales de estudios al menor hijo de la señora Gamboa en tanto esta no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas; sancionándola con una multa de dos (2) UIT.
- Declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Gamboa contra la Promotora, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la Promotora remitió comunicados amenazantes a la señora Gamboa, donde indicaba que si su menor hijo incurría en más de tres (3) tardanzas en el ingreso a clases, este tendría que firmar una matrícula condicional para el año escolar siguiente; sancionándola con una multa de tres (3) UIT.
- Declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Gamboa contra la Promotora, por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal d) y 38° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la Promotora incurrió en actos de discriminación y/o trato diferenciado contra el menor hijo de la señora Gamboa consistente en la no entrega de los materiales de estudio.

- Declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Gamboa contra la Promotora, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la Promotora comunicó al menor hijo de la señora Gamboa que no se encontraba al día en el pago de sus pensiones en presencia de sus demás compañeros.
- Declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Gamboa contra la Promotora, por presunta infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, al no haberse acreditado que la Promotora no entregó a la señora Gamboa el cargo de la hoja de reclamaciones que interpuso en su Libro de Reclamaciones.
- Denegó las medidas correctivas solicitadas por la señora Gamboa, en tanto los extremos relacionados a dichas medidas correctivas fueron declarados infundados.
- Condenó a la Promotora al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la señora Gamboa.
- Dispuso la inscripción de la Promotora en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

RECURSO DE APELACIÓN

El 22 de abril de 2015 y dentro del plazo establecido por el ordenamiento jurídico, la Promotora interpuso un recurso de apelación contra la resolución emitida por el órgano de primera instancia de fecha 1 de abril de 2015, solicitando que se declarara nula la referida resolución y se dejara sin efecto la sanción impuesta, por lo siguientes fundamentos:

Fundamentos de hecho:

- Lo sostenido por la Comisión carecía de sustento, en tanto habían cumplido de manera oportuna con entregar al menor hijo de la señora Gamboa los materiales escolares (libros), bajo los principios de buena fe contractual establecidos en la normativa de protección al consumidor.

- Por el contrario, la señora Gamboa no había acreditado que esos materiales educativos no habían sido entregados, correspondiéndole a dicha parte la carga de la prueba.
- La resolución apelada carecía de motivación conforme lo regulado por la Constitución Política del Perú y el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, toda vez que, al momento de graduar la sanción, no se consideró que la Promotora no era reincidente en hechos denunciados similares, por lo que resultaba desproporcional la cuantía de la multa impuesta.

Fundamentos de derecho:

- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

Medio probatorio:

- Voucher de pago al Indecopi por la multa impuesta de tres (3) UIT por el extremo referido a que remitió comunicados amenazantes a la señora Gamboa, donde indicaba que si su menor hijo incurría en más de tres (3) tardanzas en el ingreso a clases, este tendría que firmar una matrícula condicional para el año escolar siguiente. Cabe precisar que, en la medida que la Promotora pagó la multa dentro del plazo legal establecido, canceló la multa con un descuento del 25% de la multa total.

RESOLUCIÓN DE SEGUNDA INSTANCIA

El 26 de octubre de 2015, con Resolución N° 3330-2015/SPC-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), resolvió revocar la Resolución N° 536-2015/CC2 del 1 de abril de 2015, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Gamboa contra la Promotora; y, en consecuencia, declaró infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que la Promotora condicionó la entrega del material de estudio (libros) al menor hijo de la señora Gamboa,

al pago de las pensiones escolares. En ese sentido, dejó sin efecto la sanción impuesta y la inscripción de la Promotora en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

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

Las principales cuestiones que se pueden advertir en el expediente materia de análisis son las que se detallan a continuación:

- 1. La incorrecta calificación de la Comisión respecto a los hechos denunciados por la señora Gamboa contra la Promotora, consistentes en presuntas infracciones al deber de idoneidad en los servicios educativos regulados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

IDENTIFICACIÓN

De la revisión de la Resolución 1 del 11 de agosto de 2014, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión, se advierte que dicho órgano administrativo determinó que los hechos denunciados por la señora Gamboa consistían, entre otros hechos, en que la Promotora: (i) comunicó al menor hijo de la señora Gamboa que no se encontraba al día en el pago de las pensiones escolares en presencia de sus demás compañeros de aula; y, (ii) remitió comunicados amenazantes a la señora Gamboa, indicando que si su menor hijo incurría en más de tres (3) tardanzas en el ingreso a clases, tendría que firmar una matrícula condicional para el año siguiente, calificándolas como presuntas infracciones del artículo 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, los cuales establecen el deber de idoneidad de los proveedores respecto de los productos y servicios ofrecidos en el mercado.

ANÁLISIS

La Secretaría Técnica de la Comisión basó su decisión en que: (i) el artículo 18° del Código disponía que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las

circunstancias del caso; y, (ii) el artículo 19° del citado Código indicaba que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Por tanto, en aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

2. El análisis efectuado por la Comisión sobre los criterios o elementos de la graduación de la sanción impuesta a la Promotora.

IDENTIFICACIÓN

De la lectura del análisis de la graduación de la sanción impuesta por la Comisión a la Promotora por: (i) condicionar indebidamente la entrega de materiales de estudio (libros) al menor hijo de la señora Gamboa en tanto no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas; y, (ii) remitir comunicados amenazantes a la señora Gamboa, indicando que si su menor hijo incurría en más de tres (3) tardanzas en el ingreso a clases, tendría que firmar una matrícula condicional para el año siguiente, no se aprecia que, en la Resolución N° 536-2015/CC2, el órgano resolutorio de primera instancia haya realizado una debida motivación de los elementos o criterios usados para tal finalidad, puesto que algunos de ellos -pese a su gran relevancia- no habían sido desarrollados.

ANÁLISIS

En la Resolución N° 536-2015/CC2 del 1 de abril de 2015, la Comisión sancionó a la Promotora por las conductas infractoras acreditadas (i) y (ii) con una multa de dos (2) UIT y de tres (3) UIT, respectivamente. El órgano de primera instancia basó su decisión en virtud de los siguientes criterios de graduación de la sanción: (a) el daño al consumidor; y, (b) el daño al mercado, los cuales, en efecto, estuvieron debidamente fundamentados y motivados.

- 3. La omisión por parte de la Comisión de no ordenar ninguna medida correctiva en la Resolución N° 536-2015/CC2.**

IDENTIFICACIÓN

Pese a que la Comisión declaró fundado dos extremos de la denuncia interpuesta por la señora Gamboa contra la Promotora, dicho órgano resolutorio no ordenó de oficio ninguna medida correctiva reparadora y/o complementaria para la Promotora, únicamente denegó las medidas correctivas solicitadas por la señora Gamboa.

ANÁLISIS

De la lectura de la Resolución N° 536-2015/CC2 del 1 de abril de 2015, se observa que la Comisión denegó la medida correctiva solicitada por la señora Gamboa (la cual consistió en que cesara los actos desplegados por la Promotora en contra de su menor hijo) en tanto había culminado en la institución educativa de la Promotora el año escolar 2014.

Asimismo, dicho órgano de primera instancia indicó que no correspondía ordenar a la Promotora medida correctiva alguna debido a que no se verificaba la necesidad de otorgar una consecuencia patrimonial directa e inmediata ocasionada a la consumidora, ni de revertir los efectos de las conductas infractoras.

III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.

A. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

- 1. Sobre la incorrecta calificación de la Comisión respecto a los hechos denunciados por la señora Gamboa contra la Promotora, consistentes en presuntas infracciones al deber de idoneidad en los servicios educativos regulados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

Los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, desarrollan el deber de idoneidad, concepto que podría entenderse que vela -de un modo general- por la seguridad de los productos y servicios ofrecidos en el mercado; esto es, la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe.

Asimismo, el artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

Ahora bien, como lo señaló Tardío (2003) el Principio de Especialidad es: “la preferencia aplicativa de la norma reguladora de una especie de cierto género sobre la norma reguladora de tal género en su totalidad” (Pág.191).

Por lo que, partiendo de esas premisas, el concepto de idoneidad en productos y servicios educativos señalado en este último artículo busca proteger el interés de los consumidores, con la finalidad de que reciban un servicio educativo de calidad.

En atención a ello, en el presente caso materia de análisis, el órgano de primera instancia debió imputar los hechos denunciados mencionados anteriormente, bajo el amparo del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por tratarse de un presunto defecto en el servicio brindado por la Promotora en su calidad de proveedora de servicios educativos.

En su defecto, el órgano de segunda instancia, bajo el Principio de Especialidad, debió declarar la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos (resolución admisorio) y la resolución final, en tanto la Secretaría Técnica de la Comisión y la propia Comisión imputaron y se pronunciaron, respectivamente, sobre los hechos denunciados por la señora Gamboa como presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del mencionado Código, debiendo haber sido calificadas como presuntas infracciones al artículo 73° del citado Código.

Dicho supuesto se encuentra enmarcado además en: (i) el artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, el cual establece como

causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto; y, (ii) el artículo 156° de dicho cuerpo legal, que dispone que, la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia, debiendo ser ello congruente con las peticiones formuladas por el administrado.

Finalmente, de ser el caso en que la segunda instancia correspondiente hubiese contado con los elementos suficientes para emitir un pronunciamiento, debió integrar la resolución y pronunciarse sobre la conducta imputada como presunta infracción al artículo 73° del Código, en aplicación del numeral 1.10 del artículo IV y el artículo 227.2° del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General y resolver el caso en controversia, siempre que se garantice el debido procedimiento administrativo.

2. Sobre el análisis efectuado por la Comisión sobre los criterios o elementos de la graduación de la sanción impuesta a la Promotora.

Conforme lo ha establecido la Sala en sus reiterados pronunciamientos, las sanciones administrativas tienen como finalidad principal la de disuadir y/o desincentivar la realización de infracciones por parte de los proveedores para que así sus conductas sean orientadas al cumplimiento estricto del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En este punto cabe mencionar que a efectos de determinar una sanción acorde a la conducta infractora acarreada toman en consideración los principios de la potestad sancionadora administrativa establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en especial, el principio de razonabilidad.

Asimismo, en este punto, resulta pertinente mencionar lo siguiente:

La ventaja de utilizar una determinada metodología no sólo es generar predictibilidad respecto de la actuación de la autoridad administrativa, sino que la obliga a fundamentar con mayor rigor y detalle el tipo y monto de la sanción a imponer, evitándose decisiones absolutamente discrecionales. (Gómez, Isla y Mejía, 2010, Pág. 141).

Ahora bien, respecto de las conductas infractoras referidas a que la Promotora: (a) condicionó indebidamente la entrega de los materiales de estudios (libros) al menor hijo

de la señora Gamboa en tanto esta no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas, y (b) comunicó al menor hijo de la señora Gamboa que no se encontraba al día en el pago de sus pensiones en presencia de sus demás compañeros.

Se observa que los criterios de graduación de la sanción que aplicó la Comisión en su pronunciamiento fueron: (a) el daño al consumidor; y, (b) el daño en el mercado, los cuales si bien estuvieron debidamente desarrollados y fundamentados en su pronunciamiento, el órgano de primera instancia había omitido desarrollar los criterios de “beneficio ilícito” y “probabilidad de detección de la infracción”, que consisten –a grandes rasgos- en la ganancia obtenida por la proveedora por el hecho denunciado acreditado y la magnitud o incentivos suficientes que tuvo el consumidor para denunciar el hecho ante la autoridad competente, respectivamente.

A mayor abundamiento, más allá de que en el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establezca que *“el Indecopi puede tener en consideración los criterios indicados”* en dicha norma, no concluyéndose de manera expresa que ello sea una obligación como tal, lo cierto es que el análisis de los mencionados criterios –por ambos extremos- sí resultaban lo suficientemente relevantes.

Ello, en la medida que, al haberse acreditado la vulneración de los derechos de consumidor de la señora Gamboa, guardaba relación colegir que: (i) el beneficio ilícito se configuraba como la ganancia que obtuvo la Promotora por la omisión de la entrega de los materiales de estudios (libros) y el servicio educativo inadecuado que brindó la Promotora, esto es el monto total de las pensiones canceladas por la señora Gamboa por la prestación de un servicio educativo idóneo; y, (ii) la probabilidad de detección de la infracción acarreada por la Promotora era alta, en atención de los medios probatorios reunidos por la señora Gamboa y los incentivos que generó en ella para interponer una denuncia ante la autoridad administrativa competente.

Así las cosas, las sanciones administrativas cumplirán su propósito de desincentivar la realización de infracciones administrativas sólo si la cuantía o magnitud de ellas supera o iguala el beneficio esperado por los administrados por la realización de tales infracciones.

Finalmente, es pertinente precisar que los criterios y/o elementos establecidos y desarrollados por el órgano de la primera instancia deben guardar relación con los Principios Administrativos, estos son: Razonabilidad, Proporcionalidad y Predictibilidad.

3. Sobre la omisión por parte de la Comisión de no ordenar ninguna medida correctiva en la Resolución N° 536-2015/CC2.

Las medidas correctivas se dividen en dos: (i) las reparadoras y (ii) las complementarias. Conforme lo establece la normativa correspondiente a protección al consumidor, la finalidad de la primera es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción acarreada por el proveedor, mientras que la segunda tiene el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

A mayor abundamiento, Espinoza (2010) indica que:

No se debe olvidar que la función del resarcimiento (indemnización) en manera específica no se agota en el hecho que las cosas vuelvan a su estado anterior, sino que incluye supuestos dirigidos a aliviar o satisfacer la situación del dañado, por el contrario, la medida correctiva es una sanción administrativa que busca (sólo) tratar que las cosas vuelvan al estado anterior. (Pág. 169)

Ahora bien, de la lectura de la Resolución N° 536-2015/CC2 del 1 de abril de 2015, se observa que la Comisión denegó la medida correctiva solicitada por la señora Gamboa en tanto había culminado el año escolar 2014, asimismo, indicó que no correspondía ordenar a la Promotora medida correctiva alguna en tanto no se verificaba la necesidad de otorgar una consecuencia patrimonial directa e inmediata ocasionada a la consumidora, ni de revertir los efectos de las conductas infractores.

Sobre el particular, si bien, al momento de la emisión de la referida resolución, el año escolar 2014 ya había culminado para el menor hijo de la señora Gamboa y, en efecto, no había medida correctiva reparadora que se podría ordenar a favor de la señora Gamboa, lo cierto es que la primera instancia pudo ordenar medidas correctivas complementarias,

cuya finalidad era –como bien se señaló líneas anteriores- evitar que conductas infractoras como las acreditadas en la denuncia ocurrieran nuevamente.

En atención a ello, al momento de resolver, la Autoridad Administrativa debió tomarlo en consideración y dada la potestad que ostentaba en atención al Código de Protección y Defensa del Consumidor y al Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, ordenar una medida correctiva a efectos de cautelar los derechos de los consumidores.

Teniendo en cuenta lo anterior, cabe señalar que una medida correctiva idónea para dichos extremos hubiera sido, por ejemplo, que la Promotora, en el plazo de quince (15) días hábiles, cumpliera con capacitar a todo el personal que labora en dicha institución, a efectos de que no se produzcan casos como los mencionados, para lo cual, de manera posterior al plazo establecido, debía presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de dicha medida correctiva.

B. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS

1. Sobre la Resolución N° 536-2015/CC2 del 1 de abril de 2015

Respecto a dicha resolución, estoy de acuerdo con lo resuelto por la Comisión, en los extremos que declaró infundada la denuncia de la señora Gamboa, los cuales se encontraban referidos a que la Promotora:

- (i) Habría incurrido en actos de discriminación y/o trato diferenciado contra el menor hijo de la señora Gamboa consistente en la no entrega de los materiales de estudio;
- (ii) Habría comunicado al menor hijo de la señora Gamboa que no se encontraba al día en el pago de sus pensiones en presencia de sus demás compañeros; y,
- (iii) No habría entregado a la señora Gamboa el cargo de la hoja de reclamaciones que interpuso en su Libro de Reclamaciones.

Ello, en la medida que la señora Gamboa no presentó medios de pruebas, ni siquiera a nivel indiciario, que acreditaran los hechos cuestionados en su denuncia, siendo que,

conforme a lo establecido en el artículo 173°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el artículo 196° del Código Procesal Civil – norma de aplicación supletoria en los procedimientos administrativos–, correspondía a los administrados aportar las pruebas de sus afirmaciones.

En este punto, cabe mencionar además que, si bien la norma administrativa menciona que la Autoridad Administrativa debía impulsar de oficio los procedimientos, a fin de que esclarecer los hechos denunciados, lo cierto es que la actividad instructora de la Autoridad es guiada e impulsada por los indicios aportados por las partes, siendo que, en el supuesto que ello no suceda, resultaba razonable que su conducta se vea limitada por dicha circunstancia.

En suma, en tanto dichos extremos de la denuncia no fueron lo suficientemente acreditados por la señora Gamboa, correspondía que estos sean declarados infundados, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud, el cual se encuentra desarrollado como aquel principio a través del cual el proveedor investigado tendrá a su favor la presunción acorde con los parámetros de legalidad, siendo que esta se verá limitada cuando el consumidor lograra acreditar el defecto alegado.

Asimismo, estoy de acuerdo con lo resuelto por la Comisión, en el extremo que declaró fundada la denuncia de la señora Gamboa, toda vez que la Promotora condicionó indebidamente la entrega de los materiales de estudios (libros) a su menor hijo en tanto no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas.

Ello, toda vez que, de la revisión de los medios probatorios aportados en el procedimiento materia de análisis, se observan, entre otros documentos, dos (2) reclamos (a saber, las hojas de reclamaciones 2 del 20 de mayo de 2014 y la hoja de reclamaciones 3 del 4 de julio de 2014) en el Libro de Reclamaciones de la Promotora, a través de los cuales la señora Gamboa expresó su disconformidad con el servicio educativo prestado por la Promotora; ello, en tanto la Promotora se habría negado a la entrega de los materiales escolares (esto es, libros educativos) a su menor hijo ya que no se encontraba al día en el pago de las pensiones escolares.

Así, una vez acreditado el defecto por parte del consumidor (en el presente caso, la señora Gamboa), correspondía al proveedor (la Promotora) acreditar que este no le era imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Por tanto y como bien lo desarrolló el órgano resolutorio de la primera instancia, mediante la interposición de los dos reclamos mencionados en el párrafo precedente quedaba fehacientemente acreditada la conducta infractora incurrida por la Promotora, siendo que, además, dicha parte no había negado el medio probatorio obrante en el expediente, por el contrario, quien lo presentó como tal fue la Promotora.

A mayor abundamiento y conforme a la reiterada jurisprudencia sobre materia de consumidor, el supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad.

Finalmente, no estoy de acuerdo con lo resuelto por la Comisión, en el extremo que declaró fundada la denuncia de la señora Gamboa, toda vez que la Promotora habría remitido comunicados amenazantes a la señora Gamboa, donde indicaba que si su menor hijo incurría en más de tres (3) tardanzas en el ingreso a clases, este tendría que firmar una matrícula condicional para el año escolar siguiente.

En primer lugar, cabe señalar que el órgano resolutorio de la primera instancia basó su decisión en virtud del medio probatorio consistente en el Reglamento Interno del año escolar 2014, donde establecía los procedimientos correctivos a acatar ante las reiterativas llamadas de atención hacia un estudiante en particular, desarrollando cada sanción por cada llamada de atención.

En ese sentido, en el presente caso, se observa que el menor hijo de la señora Gamboa incurrió en una actitud negativa, esto es, en cuatro (4) tardanzas; por lo que, conforme al mencionado reglamento interno, lo que correspondía era: “una llamada de atención escrita del tutor o cualquier autoridad educativa del alumno, así como la firma de un compromiso

y una llamada telefónica del tutor o directo al padre de familia” y no una suspensión de un (1) día como lo determinó la Promotora.

Dicho lo anterior, resulta pertinente precisar que lo que un consumidor esperaría razonablemente por parte de la Promotora, quien es una prestadora de un servicio educativo, es que esta se ciña estrictamente a lo dispuesto en su Reglamento Interno (el cual -de manera previa- deberá guardar concordancia con lo dispuesto en los cuerpos normativos establecidos) y no que, de manera discrecional y arbitraria, aplicase cualquier tipo de medida correctiva en contra del estudiante, puesto que dado su orientación y finalidad educativa, esta debe prevalecer en todo momento que el estudiante no sea perjudicado en su desarrollo educativo.

Sin perjuicio de lo anteriormente desarrollado, si bien la Promotora remitió una comunicación determinando una suspensión de un (1) día escolar para el menor hijo de la señora Gamboa, ello no se debía deducir como una amenaza como lo cuestionó la señora Gamboa y como lo imputó la Comisión, toda vez que en el trasfondo de la sanción sí existía una razón justificable por la cual se quiso determinar una medida correctiva al estudiante (esto es, la tardanza reiterativa incurrida).

En efecto, la sanción correctiva impuesta por la Promotora no fue la adecuada o la idónea, sin embargo, ello no podía ser catalogada tampoco como una “amenaza” o “amedrentamiento” por parte de esta, pues ello no había sido debidamente acreditado por la señora Gamboa, quien en todo momento sostuvo que consideraba que era una respuesta intimidatoria en atención a los reclamos que interpuso en el Libro de Reclamaciones de la Promotora, siendo dicha premisa tan solo una afirmación al no haber sido debidamente corroborada ni siquiera con medios probatorios indiciarios.

Por tanto, a mi consideración, el órgano resolutorio de la primera instancia: (i) en virtud del Principio de Impulso de Oficio, no debió imputar la conducta incurrida por la Promotora como una presunta falta al deber de idoneidad calificando dicha conducta como una amenaza sino tan solo como una imposición a una sanción no idónea, por lo que, de haber sido esta última la imputación, en efecto, había quedado acreditado la incongruencia de la medida correctiva impuesta por la Promotora; o, (ii) en virtud de la imputación establecida en la resolución admisorio, debió declarar infundada este extremo

de la denuncia de la señora Gamboa, pues la señora Gamboa no acreditó ni siquiera a nivel indiciario que la conducta incurrida por la Promotora haya constituido una amenaza o un amedrentamiento como tal.

Finalmente, respecto a la graduación de la sanción analizada y la omisión de la imposición de una medida correctiva por el órgano resolutorio de la primera instancia, considero que, respecto al primer extremo, su actuación y análisis pudo ser más exhaustivo, siendo que en la graduación de la sanción debió desarrollarse de manera más amplia dos criterios de graduación, los cuales eran advertidos a simple vista, estos son: (a) beneficio ilícito, y (b) probabilidad de detección de la infracción; y, respecto al segundo extremo, la Comisión debió imponerle una medida correctiva complementaria a efectos de evitar y salvaguardar el derecho de los consumidores a que conductas infractoras como las acreditadas en el expediente vuelvan a generarse.

2. Sobre la Resolución N° 3330-2015/SPC-INDECOPI del 26 de octubre de 2015

Respecto a dicha resolución, no estoy de acuerdo con lo resuelto por la Sala, toda vez que dicha instancia revocó la resolución de primera instancia declarando infundada la denuncia interpuesta por la señora Gamboa contra la Promotora en el extremo referido a que la Promotora habría condicionado indebidamente la entrega de los materiales de estudios (libros) al menor hijo de la señora Gamboa en tanto esta no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas, toda vez que, a su criterio, obraban en el expediente medios probatorios de los cuales, de su lectura, se advertía que los materiales escolares (libros) habían sido entregados al menor hijo de la señora Gamboa, siendo que, además, esta parte no había cumplido con acreditar de manera fehaciente el hecho denunciado.

Como bien desarrollé en la exposición de motivos sobre la resolución de primera instancia, en las hojas de reclamaciones 2 y 3 interpuestas el 20 de mayo y el 4 de julio de 2014, respectivamente, la señora Gamboa expresó su disconformidad con el servicio educativo prestado por la Promotora; ello, en tanto la Promotora se habría negado a la entrega de los materiales escolares (esto es, libros educativos) a su menor hijo ya que no se encontraba al día en el pago de las pensiones escolares.

En efecto, a mi consideración, de los medios probatorios adjuntos en el expediente, podía sostenerse de manera indiciaria el hecho denunciado por la señora Gamboa, toda vez que, de la lectura de las mencionadas hojas de reclamaciones, si bien se visualizaba que la Promotora dejó constancia expresa de una supuesta entrega de los materiales educativos (libros) al menor hijo de la señora Gamboa, estos no fueron debidamente acreditados- ni siquiera a nivel indiciario- por dicha parte, pudiendo la Promotora haber presentado, a lo largo del procedimiento, una fotografía o un cargo suscrito por la señora Gamboa donde se dejase constancia de la entrega del referido material educativo a su menor hijo.

Ello, conforme a lo establecido en el artículo 173°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el artículo 196° del Código Procesal Civil, los cuales establecen que corresponde a los administrados aportar las pruebas de sus afirmaciones.

En suma, de la revisión conjunta del procedimiento materia de análisis, se verifica que en primer lugar el hecho denunciado por la señora Gamboa tenía sustento fáctico a nivel indiciario con la presentación de las hojas de reclamaciones por la Promotora en el expediente pues –como bien lo señalé párrafos anteriores- mediante ellas dejó constancia de su disconformidad con la prestación del servicio educativo de la Promotora (la no entrega del material escolar a su menor hijo).

En este punto, conviene tener en cuenta que el sistema legal permite el empleo de los sucedáneos de los medios probatorios -esto es, de auxilios, establecidos por la ley o asumidos por el juzgador, para lograr la finalidad de los medios probatorios, corroborando, complementando o sustituyendo el valor o alcance de éstos-, que están regulados en el Código Procesal Civil y cuya aplicación es supletoria al procedimiento administrativo en virtud de la Primera Disposición Final de dicho cuerpo legal.

Al respecto, la Sala ha establecido en reiterada jurisprudencia que los sucedáneos de los medios probatorios son los indicios, las presunciones y las ficciones legales, siendo importante diferenciar los conceptos legales de indicios y presunciones, a fin de comprender cómo estos son elementos que se complementan entre sí.

Asimismo, tal como lo señala Couture (1983), el indicio es un hecho material, mientras que la presunción es una forma determinada de razonar (Pág. 33). Los indicios pueden, en algunos casos, por sí solos, generar convicción plena sobre los hechos (indicio necesario) o, en otros casos, contribuir a alcanzar este resultado conjuntamente con otras pruebas e indicios (indicio contingente).

Sobre la presunción se ha aseverado también lo siguiente:

La presunción (...) es diferente del indicio, como la luz lo es de la lámpara que la produce. Del conjunto de indicios que aparecen probados en el expediente, obtiene el juez las inferencias, que le permiten presumir el hecho indicado, pero esto no significa que se identifiquen, porque los primeros son la fuente de donde se obtiene la segunda, aquellos son los hechos y ésta el razonamiento conclusivo. (Devis, 2015, Pág. 696)

De otro lado, sobre el indicio Devis (2015) señaló que:

Es evidente que el indicio, como un hecho material, nada prueba, si no se le vincula a una regla de experiencia, mediante la presunción de hombre que en ella se basa, para deducir de aquél un argumento lógico - crítico (...). Por lo tanto, la presunción judicial no se identifica con el indicio, sino es apenas la base del argumento de prueba que el juez encuentra en el segundo, mediante la operación lógica - crítica que lo valora. (Pág. 611)

En esa misma línea, el indicio es pues un hecho que se acredita por cualquiera de los medios probatorios que la ley autoriza a la administración a utilizar (un documento, una declaración, etc.), siendo que, probada la existencia del indicio (o hecho indicador), la autoridad encargada de resolver podrá utilizar el razonamiento lógico para derivar del indicio o de un conjunto de ellos la certeza de la ocurrencia de lo que es objeto del procedimiento (esto es, el hecho indicado). Negar la utilización de estos sucedáneos es negarle a la autoridad administrativa la posibilidad de efectuar un razonamiento lógico, posibilidad que está claramente admitida por la ley, mediante la aplicación supletoria del Código Procesal Civil.

Por tanto, en el ámbito de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, los indicios y presunciones resultan ser una herramienta importante, más aún cuando se trata de casos en los que no abundan las pruebas de determinada situación.

En efecto, la Sala concluye que el manejo de pruebas directas en relaciones asimétricas como ocurre en las relaciones de consumo no siempre es posible, porque existen casos en los que las prácticas denunciadas son situaciones de hecho respecto de las cuales no existe mucha evidencia material, siendo que en estos casos, la importancia de las pruebas indiciarias se acrecienta al igual que la valoración conjunta de las mismas por parte del juzgador, para generar certeza respecto de las condiciones efectivas del producto o servicio sujeto a investigación.

Aunado a ello, el Principio Pro Consumidor descrito en el Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que el Estado debe ejercer una acción tuitiva a favor de los consumidores, mucho más si se encuentra acreditada una disparidad en la carga probatoria con el proveedor denunciado.

En este orden de ideas, la señora Gamboa a través de la interposición de un reclamo manifestó el hecho denunciado, por lo que, conforme lo establece el artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, una vez acreditado el defecto por el consumidor, corresponde al proveedor demostrar que este no le es imputable, esto es, tendrá la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del servicio prestado, ya sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar fehacientemente la existencia de hechos ajenos que lo puedan eximir de responsabilidad.

Por lo tanto, la aplicación del Principio de Presunción de Licitud utilizada por la Sala no guardaba congruencia con los medios probatorios obrantes en el expediente, siendo que su aplicación será utilizada siempre y cuando, en un primer momento, la señora Gamboa no haya cumplido con acreditar los hechos cuestionados en su denuncia, es decir, el proveedor investigado tendrá a su favor la presunción acorde con los parámetros de legalidad hasta que esta se vea limitada por la acreditación del defecto alegado por la consumidora, como lo ocurrido en el presente caso.

En virtud de lo expuesto, en tanto la Promotora no había presentado ningún medio de prueba adicional que acreditara siquiera a nivel indiciario conforme lo establecen los cuerpos normativos referidos anteriormente de que, en efecto, entregó los materiales de estudios (a saber, libros) al menor hijo de la señora Gamboa, la Sala debió confirmar lo resuelto por la Comisión.

IV. CONCLUSIONES

- La Comisión de Protección al Consumidor debió imputar los hechos denunciados bajo el amparo del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por tratarse de un presunto defecto en el servicio brindado por la Promotora en su calidad de proveedora de servicios educativos.
- La Sala Especializada en Protección al Consumidor bajo el Principio de Especialidad, debió declarar la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos (resolución admisorio) y la resolución final.
- Los criterios y/o elementos establecidos y desarrollados por la Comisión de Protección al Consumidor deben guardar relación con los Principios de Razonabilidad, Proporcionalidad y Predictibilidad.
- En el presente caso si bien no era viable ordenar como medida correctiva reparadora cesar los actos desplegados por la Promotora, sin embargo, sí podía ordenarse una medida correctiva complementaria idónea para dichos extremos, por ejemplo, que la Promotora cumpliera con capacitar a todo el personal que labora en dicha institución, a efectos de que no se vuelva incurrir en la comisión de la infracción.
- Estoy de acuerdo con la Comisión de Protección al Consumidor en cuanto a que declaró fundada la denuncia respecto al extremo referido a que la Promotora condicionó indebidamente la entrega de los materiales de estudios (libros) al menor hijo de la señora Gamboa en tanto esta no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas.
- Al acreditarse el defecto por parte de la consumidora correspondía a la Promotora acreditar que este hecho no le era imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

- No estoy de acuerdo con la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en el extremo que revocó la resolución de primera instancia declarando infundada la denuncia contra la Promotora respecto a que la Promotora habría condicionado indebidamente la entrega de los materiales de estudios al menor hijo de la señora Gamboa.

V. BIBLIOGRAFÍA

- Couture, E. (1983). *Vocabulario jurídico*. Buenos Aires, Argentina: Depalma.
- Devis Echandia, H. (2015). *Teoría General de la Prueba Judicial*. Bogotá, Colombia: Temis.
- Espinoza Espinoza, J. (2010). Primeras reflexiones a propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Ius et Veritas*. 20 (41), 164-169.
- Gómez Apac, H., Isla Rodríguez, S. y Mejía Trujillo, G. (2010). Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor. *Derecho & Sociedad*. (34), 134-146.
- Tardío Pato, J. (2003). El principio de Especialidad Normativa (*lex specialis*) y sus aplicaciones jurisprudenciales. *Revista de Administración Pública*. (162), 189 – 225.

VI. ANEXOS

- Denuncia y sus anexos.
- Contestación de la denuncia y sus anexos.
- Resolución de primera instancia N° 536-2015/CC2 del 01 de abril de 2015.
- Resolución de segunda instancia N° 3330-2015/SPC-INDECOPI del 26 de octubre de 2015.

Sumilla: Denuncia.

GAMARRA
17 JUL. 2014
RECIBIDO
CONSUMIDOR.
Hora: / Ans: / Por: /

SEÑOR SECRETARIO TECNICO DE LA COMISION DE PROTECCION AL

SOFIA GAMBOA GARCIA, identificada con D.N.I. N° 42971193, con domicilio en A.H. 15 de Junio Mz. 5 Lote 1 Bayovar – San Juan de Lurigancho, a Ud. respetuosamente digo:

PETITORIO:

Que, acudo a vuestro Despacho a fin de formular Denuncia contra la **PROMOTORA MAC PAZ S.A.C. – PAMER** (Colegio PAMER SJL – Los Mangos) con domicilio en el Jr. Los Mangos N° 190 Alt. Cuadra 2 de la Av. El Sol – San Juan de Lurigancho, por los fundamentos que a continuación se exponen:

HECHOS:

- 1.- La recurrente es madre del menor Flavio Sebastian Ruesta Gamboa, de 08 años de edad, quien cursa el 3er grado de Primaria en la institución educativa denunciada.
- 2.- Es el caso que en el mes de mayo del año en curso, mi menor hijo me hace de conocimiento que en el colegio le fue negado la entrega de materiales de estudios (libros) que debían ser entregados a todos los alumnos en general. Me comunicó que el encargado de la entrega le manifestó que no se le entregaban los materiales por no encontrarse al día en los pagos de las pensiones. Debo hacer presente que el menor me manifestó que esta aseveración le fue hecha de manera pública en frente de los compañeros de sección, lo que ha motivado posteriores momentos de burla por parte de algunos compañeros en contra de mi menor hijo.
- 3.- Ante tal hecho, el día 20 de mayo del presente, me constituí a la institución educativa, entrevistándome con la Secretaria de nombre Melisa Silva Rincón, quien ratificó lo manifestado por mi menor hijo y me negó la entrega de los libros, señalándome expresamente que solo tendría los libros en mi poder siempre y cuando cancele las pensiones que tenía pendiente, haciendo alusión a los Reglamentos Internos a los que ella se sujetaba en ese momento.
- 4.- Debo hacer presente que, durante todo este periodo, mi menor hijo ha sido objeto de discriminación frente a los demás compañeros de sección, al no poder contar con los materiales de trabajo que el colegio estaba en la obligación de hacer entrega sin condicionamiento alguno.
- 5.- Conforme a las normas existentes, decidí registrar mi reclamo en el Libro de Reclamaciones, como en efecto lo realicé, sin embargo, ~~al momento de recabar el cargo de la hoja del reclamo, tanto la Directora como la Secretaria de la Institución se negaron a entregarme, en un momento alegaron que debían de consultar con su representante legal, pero~~

CERTIFICA: Que la presente copia es exactamente igual a la original que se tiene a la vista y conformidad.
20 FEB. 2020
JUAN JOSÉ PRINCEPIE DIESTRA
Certificación de Copias
Escritura 2
Archivo Central INDECOP

siempre se mantuvo la negativa a la entrega esta vez del cargo del reclamo efectuado en el Libro de reclamaciones, actitud contraria a las normas administrativas y que demuestra un total desconocimiento por parte del personal de la institución denunciada.

6.- Posteriormente, con fecha 27 de junio del presente año, retorné al colegio a fin de recabar el cargo mencionado, sin embargo nuevamente reiteraron en su negativa en entregarme cargo, hecho que considero una actitud por demás arbitraria por parte de la Institución Educativa.

7.- De otro lado, de manera extraña, se me han cursado comunicados indicándome que de incurrir en más de 3 tardanzas al ingreso a clases, tendría que firmar una matrícula condicional para el año siguiente, hecho que considero generado por el reclamo efectuado por mi parte.

8.- Esta actitud puesta de manifiesto en contra de mi menor hijo, y la desplegada posteriormente como reacción al reclamo efectuado, me ocasionan un grave perjuicio que en su momento haré valer mis derechos a fin de obtener el resarcimiento por la vulneración y abuso cometido en perjuicio del menor.

9.- Se evidencia la actitud infractora de la institución educativa denunciada en tres aspectos:

a) Se condiciona la entrega de material de estudios a los alumnos de educación primaria, al pago puntual de las pensiones de enseñanza, cuando ya existe pronunciamiento de la autoridad administrativa en este sentido que no puede condicionarse acto alguno al pago de pensiones.

b) Así mismo, enviar comunicados con textos que no corresponden al Reglamento Interno 2014 de la Institución Educativa, y que más bien constituyen amenazas o amedrentamiento, configura un acto de hostilización a la recurrente, incurriendo en una conducta ilícita de coacción en mi agravio.

c) El negarse hasta la fecha, en la entrega del cargo correspondiente del Reclamo registrado por mi parte en el Libro de Reclamaciones, constituye una infracción flagrante a la norma administrativa que la autoridad tiene la obligación de sancionar.

FUNDAMENTACION JURIDICA.

Lo denunciado infracciona el D.S. 011-2011-PCM Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y defensa del Consumidor.

Las normas pertinentes del Código de Protección y defensa del Consumidor.

MEDIOS PROBATORIOS:

Se tenga presente los siguientes medios probatorios:

- 000004
- a) Copias de comprobantes de pago por concepto de pensión de enseñanza.
 - b) Copia del comunicado remitido por el Colegio PAMER a la recurrente en relación a las tardanzas.
 - c) Copia de parte pertinente del Reglamento Interno 2014 del Colegio PAMER.

Por Tanto:

A Ud. señor Secretario Técnico, solicito para que previa evaluación y análisis de los hechos denunciados, se imponga las sanciones que correspondan a la Institución Educativa denunciada, y ordene cese los actos desplegados por ellos en contra de mi menor hijo que constituyen discriminación respecto de los demás estudiantes, declarando que la Institución educativa ha incurrido en infracción, en agravio de mi menor hijo, por lo que me reservo el derecho de ejercer las acciones competentes para el resarcimiento conforme a ley.

Lima, 11 de Julio del 2014.-

SOFIA GAMBOA GARCIA

ADVERTENCIA: Deberá adjuntarse al presente documento un escrito señalando de manera clara, ordenada y detallada los hechos de la denuncia. El presente documento no constituye un formato de denuncia.

DATOS GENERALES DE LA DENUNCIA INFORMATIVA

1. **DATOS DEL INTERESADO / DENUNCIANTE¹:** (si fuera más de uno, solicitar y llenar el Anexo I y marcar recuadro con una "X"):

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social si es persona jurídica

Sofía Gamboa Garza

DNI ó Número de RUC

42971193

Teléfonos

941495246 / 955347125

Domicilio donde hacer llegar las notificaciones (incluir referencias de la ubicación del domicilio)

MZS LA NAHA 15 de Junio altura del paradero 12 de Boyovar
San Juan de Luigoncho

2. **DATOS DEL PROVEEDOR DENUNCIADO:** (si fuera más de uno, solicitar y llenar el Anexo I y marcar recuadro con una "X"):

Nombre completo si es persona natural o nombre exacto de la razón social vigente si es una persona jurídica

Promotora Mac Paz S.A.C - Pamar (colegio Pamar S.S.L.- Los Mangos)

Nombres completos y número de DNI del representante legal

Domicilio cierto donde hacer llegar las notificaciones (Indicar el domicilio actual, bajo apercibimiento que la denuncia sea declarada inadmisibles) así como referencias del domicilio.

Sr. Los mangos 190 alt. cuadra 2 de la Av. del Sol - San Juan de Luigoncho.

Dirección de correo electrónico

Teléfonos

017174183.

5. RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN OBLIGATORIAMENTE PARA TODAS LAS DENUNCIAS

Escrito de denuncia	X	Comprobante de pago de la tasa (1)	X
Formato de solicitud de medidas correctivas y de costas y costos (F-CPC-03), así como el formato de postulación de procedimiento		Si el interesado es Persona Jurídica: Poderes del representante, documentos que acrediten su existencia y R.U.C.	
Si el interesado es una Asociación: Copia simple de la escritura pública de su estatuto, Declaración jurada de encontrarse inscrita en el INDECOPI y si la denuncia es por un interés individual, los documentos que acrediten que el/los representado/s es/son miembro/s de ella.			

¹ La denominación "Interesado" será aplicable en los casos en que las presuntas infracciones cometidas por el proveedor hayan sido efectuadas a partir de la entrada en vigencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor (2 de octubre de 2010). Asimismo, la denominación "Denunciante" será aplicable en aquellos casos de presuntas infracciones cometidas antes de la entrada en vigencia del referido código.

² El pago de tasa se realiza en las cajas del Indecopi o se puede realizar el depósito de la tasa en los siguientes bancos:

Banco de Crédito : 193-1161125-0-34
Banco Scollabank : 000-0186511
Banco de la Nación : 000-282545

SUSPENSIÓN

De acuerdo al REGLAMENTO ESCOLAR de nuestro Centro Educativo, la Dirección toma la determinación de suspender a su hijo/a

RUESTA FLAVIO alumno del 3^{ro} grado, salón NO TRINIDAD; por haber cometido la falta que a continuación se detalla:

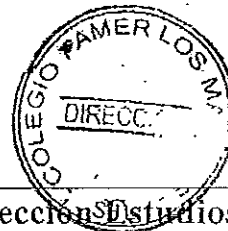
POR HABER LLEGADO TARDE POR 4^{ta} VEZ DE LAS SIGUIENTES FECHAS 12/03; 17/03; 25/03. 08/04 DEL CUAL TAMBIEN YA SE LE ENVIO SU AMONESTACION

Exhortamos a Usted a apoyar en el mejoramiento de la conducta de su hijo/(a) a fin de que el/ (la) alumno/(a) rectifique su comportamiento y/o falta; de no ser así, la siguiente medida será la evaluación de su permanencia en el colegio y firma de Matricula Condicional.

La SUSPENSIÓN será de 1 día (s), considerados a partir del día 08/04/14 hasta el día 10/04/14 del presente.

Firma del Padre / Madre
Apoderado

Dirección Estudios
Colegio Pamer


Firma del Tutor (a)



REGLAMENTO INTERNO - 2014

TÍTULO I

DE LAS GENERALIDADES Y PRINCIPIOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Art. 1.- El presente Reglamento Escolar establece la línea axiológica de la Institución Educativa Privada PAMER, a quien en adelante se llamará IEP PAMER; y define las reglas de convivencia; los sistemas de evaluación y control de los estudiantes; los regímenes económico, disciplinario y de pensiones; así como todo lo referente al quehacer educativo.

Art. 2.- El presente Reglamento se sustenta en las siguientes bases legales:

- a. Constitución Política del Perú, año 1993.
- b. Ley N° 28044, Ley General de Educación, su modificatoria Ley N° 8123.
- c. Ley de los Centros Educativos Privados N° 26549 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2006 ED.
- d. Ley de Promoción de la inversión en la Educación, Decreto Legislativo N° 882 y sus Reglamentos aprobados por D.S. N° 045, 046 y 047-97-EF
- e. Normas para la Gestión y Desarrollo de las Actividades en los Centros y Programas Educativos, aprobadas por Resolución Ministerial N° 016-96-ED.
- f. DS. 013-2004 ED Reglamento de la Educación Básica Regular.
- g. Evaluación de los Aprendizaje de inicial, primaria y secundaria N° 004-2005-ED aprobada por RM 0234-2005-ED
- h. Directiva inicio del año escolar
- i. Demás Normas Educativas.

Art. 3.- IEP PAMER tiene como principios rectores de su acción educativa el atender las siguientes necesidades fundamentales de la persona humana:

- a. Vivir bajo principios universales que orienten sus pensamientos y acciones.
- b. Considerarse a sí mismo un ser único e irrepetible, dueño de un pensamiento propio.
- c. Entender su naturaleza eminentemente social.
- d. Capacitarse adecuadamente para responder a las exigencias de los estudios superiores.
- e. Desarrollar su personalidad y formar su carácter como elementos fundamentales para tener éxito en la vida.
- f. Poseer una Visión Personal y dar sentido a la vida y trascender.

Art. 4.- La IEP PAMER se rige por los postulados de las Directivas y Normas del Ministerio de Educación y sobre todo de la Constitución Política del Perú.

www.pamer.edu.pe

**COLEGIO PAMER
SJL - LOS MANGOS**

Jr. Los Mangos 190 All. Cuadra 2 Av. Del Sol
San Juan de Lurigancho
Tlf: 717 - 4183



Mac Paz SAC PAMER

CORPORACION EDUCATIVA 763078300053

CODIGO DE ALUMNO 7630783

Fecha: 31/03/2014
Nombre: RUESTA GAMBOA, FLAVIO SEBASTIAN
Vence: 30/06/2014
Mora diaria: S/ 0.50

CONCEPTO MONTO
PENSION JUNIO S/ 368.00
SON TRESIENTOS SESENTA Y OCHO CON 00/100 NUEVOS SOLES

Pague en el Banco de CREDITO a las Cuentas:
193-1912235-0-04 para primer pago
193-1912227-0-23 para pensiones

Puede pagar este cupon en el siguiente banco: CREDITO

Comisiones bancarias:

BANCO DE CREDITO: S/ 2.00

Si tiene algún inconveniente para realizar el pago en el banco comuníquese al Telf: 719-7695

ALUMNO:

**COLEGIO PAMER
SJL - LOS MANGOS**

Jr. Los Mangos 190 All. Cuadra 2 Av. Del Sol
San Juan de Lurigancho
Tlf: 717 - 4183

CUPON DE PAGO N°

763078300053

Fecha: 31/03/2014
Codigo: 7630783
Nombre: RUESTA GAMBOA, FLAVIO SEBASTIAN
Vence: 30/06/2014
Mora diaria: S/ 0.50

CONCEPTO MONTO
PENSION JUNIO S/ 368.00
SON TRESIENTOS SESENTA Y OCHO CON 00/100 NUEVOS SOLES

Puede pagar este cupon en el siguiente banco: CREDITO

Comisiones bancarias:

Si tiene algún inconveniente para realizar el pago en el banco comuníquese al Telf: 719-7695

ALUMNO:

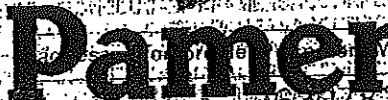


CORPORACION EDUCATIVA

www.pamer.edu.pe

**COLEGIO PAMER
SJL - LOS MANGOS**

Jr. Los Mangos 190 All. Cuadra 2 Av. Del Sol
San Juan de Lurigancho
Tlf: 717 - 4183



Mac Paz SAO PAMER

CUPON DE PAGO N° 763078300061

CORPORACION EDUCATIVA

CODIGO DE ALUMNO 7630783
Fecha: 31/03/2014
Nombre: RUESTA GAMBOA, FLAVIO SEBASTIAN
Vence: 25/07/2014
Mora diaria: S/ 0.50

CONCEPTO MONTO
PENSION JULIO S/ 368.00
SON TRESIENTOS SESENTA Y OCHO CON 00/100 NUEVOS SOLES

Pague en el Banco de CREDITO a las Cuentas:
193-1912235-0-04 para primer pago
193-1912227-0-23 para pensiones

Puede pagar este cupon en el siguiente banco: CREDITO

Comisiones bancarias:

**COLEGIO PAMER
SJL - LOS MANGOS**

Jr. Los Mangos 190 All. Cuadra 2 Av. Del Sol
San Juan de Lurigancho
Tlf: 717 - 4183

CUPON DE PAGO N°

763078300061

Fecha: 31/03/2014
Codigo: 7630783
Nombre: RUESTA GAMBOA, FLAVIO SEBASTIAN
Vence: 25/07/2014
Mora diaria: S/ 0.50

CONCEPTO MONTO
PENSION JULIO S/ 368.00
SON TRESIENTOS SESENTA Y OCHO CON 00/100 NUEVOS SOLES

Puede pagar este cupon en el siguiente banco: CREDITO

Comisiones bancarias:

BVVA CONTINENTAL SERVIC. RECAUDACION 05-05-14
OFIC: 0244 EHSORA: PAHER LOS MANGOS S.JL PENSIONES
CONVENIO: 0011-001-0003480-000 HORA : 12.54

REF.: 0000000007630783
DOC.: 0000763078300020PENSIÓN MARZO F.UCTO.: 2014-03-31
DESC:
NOMB: RUESTA GAMBOR FLAVIO SEBASTIAN
F.PA: VALOR EFECTIVO

IMPORTE	S/.	368.00
MORA	S/.	17.50
SUB TOTAL	S/.	385.50
COMISION BANCO	S/.	1.90
CANCELACION TOTAL	S/.	387.40
PENSIONES	S/.	368.00

BVVA CONTINENTAL SERVIC. RECAUDACION 20-05-14
OFIC: 0565 EHSORA: PAHER LOS MANGOS S.JL PENSIONES
CONVENIO: 0011-001-0003480-000 HORA : 10.38

REF.: 0000000007630783
DOC.: 0000763078300038PENSIÓN ABRIL F.UCTO.: 2014-04-30
DESC:
NOMB: RUESTA GAMBOR FLAVIO SEBASTIAN
F.PA: VALOR EFECTIVO

IMPORTE	S/.	368.00
MORA	S/.	10.00
SUB TOTAL	S/.	378.00
COMISION BANCO	S/.	1.90
CANCELACION TOTAL	S/.	379.90
PENSIONES	S/.	368.00

CLAVE: RC70/FP15/P020925 /00000311/10:38

CLAVE: RC70/6C16/P065245 /00000135/12.54

BVVA CONTINENTAL SERVIC. RECAUDACION 05-05-14
OFIC: 0244 EHSORA: PAHER LOS MANGOS S.JL PENSIONES
CONVENIO: 0011-001-0003480-000 HORA : 12.52

REF.: 0000000007630783
DOC.: 0000763078300012MATRICULA F.UCTO.: 2014-03-05
DESC:
NOMB: RUESTA GAMBOR FLAVIO SEBASTIAN
F.PA: VALOR EFECTIVO

IMPORTE	S/.	368.00
MORA	S/.	30.50
SUB TOTAL	S/.	398.50
COMISION BANCO	S/.	1.90
CANCELACION TOTAL	S/.	400.40
MATRICULA	S/.	368.00

CLAVE: RC70/6ST8/P065245 /00000134/12:52

000012

INDECOPI RUC : 20133840533
Ofic. Calle de La Prosa 138 - San Borja
Tel : 224-7800 Fax : 224-0348
Sánchez Jr. Sebastián Barranca 1646
Ofic. San Pablo - La Victoria
Tel : 323-3944

Identif. Pro. : 071-0000001918 2014-07-17
Ins. Soc. Pro. : 240200400221 14:30:49
Cajero : CATHYA KATYUSCA CARRASCO MO
RECIBO
Nombre : SUI LA GARCIA GARCIA
Doc. Pago : 302250
DE

CREDITO DEL PECO
2014-07-16

6167a :

0001 DETURCIA POR INFRACC. BOINAS PRO
TECC. CONSUM.

1 x 36.00
36.00

TOTAL 5% 36.00

VERIFIQUE DATOS DEL COMPROBANTE DE PAGO
NO SE ACEPTAN CAMBIOS NI DEVOLUCIONES

2014 SEP 2 PM 3 37

Sumilla: Formula descargos y se
cumpla mandato.RECIBIDO
UNIDAD DE TRAMITE
DOCUMENTARIO

R. Delacruz

CC2

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL:

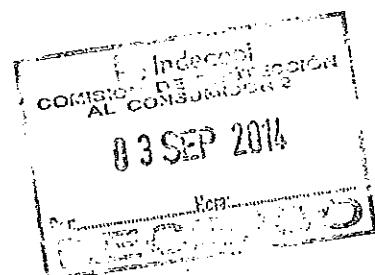
PROMOTORA MAC PAZ S.A.C, con RUC N° 20520562924, con domicilio real y procesal en la Calle Los Mangos N° 190-San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima, debidamente representada por su gerente general, don Abel Artemio Paz Rojas, identificado con DNI N° 20020581, conforme obra en la partida electrónica N° 12248634, del Registro de Personas Jurídicas de Lima, ante Usted nos presentamos y exponemos lo siguiente:

I) PETITORIO.-

Que, habiendo sido notificado con la Resolución N° 01, del 11 de agosto de 2014 y encontrándonos dentro del plazo legal correspondiente cumplimos con negar las imputaciones señaladas dentro de la referida resolución, formulando nuestros descargos y, en ese sentido, solicitamos se desestime la denuncia interpuesta contra nuestra representada de conformidad a los argumentos fácticos y jurídicos que a continuación se exponen.

II) FUNDAMENTOS FÁCTICOS Y JURÍDICOS QUE SUSTENTAN NUESTROS DESCARGOS.-

- 1) De acuerdo a las afirmaciones de la denunciante, la Sra. Sofía Gamboa García, nuestra institución educativa, el IEP PAMER-LOS MANGOS, habría negado la entrega de los materiales de estudio (libros) al alumno Flavio Sebastián Ruesta Gamboa, bajo el argumento que no se encontraba al día en el pago de las pensiones.



La denunciante además afirma que el 20 de mayo de 2014, acudió al establecimiento de nuestra institución, entrevistándose con la secretaria, quien se negó a entregar los materiales de enseñanza.

Afirma además la denunciante que durante todo el periodo de estudios, su menor hijo había sido objeto de discriminación frente a sus demás compañeros de sección, al no poder contar con los materiales de trabajo que el colegio estaba obligado a hacer entrega sin condicionamiento alguno.

La denunciante señala que decidió registrar su reclamo en el libro de reclamaciones, sin embargo al momento de recabar el cargo de la hoja de reclamo, tanto la directora como la secretaria del colegio le negaron la entrega de la misma, alegando que debían consultar ello con su representante legal.

Finalmente, la Sra. Sofía Gamboa García afirma que el colegio cursó comunicaciones extrañas, mediante las cuales se precisaba que de incurrir en tres tardanzas en el ingreso a clase se tendría que firmar una matrícula condicional para el año siguiente, lo cual consideró que estaba relacionado con el reclamo que hizo.

En ese contexto, la denunciante solicita que nuestra institución educativa sea sancionada y se ordene a la empresa denunciada que cese los actos desplegados contra su menor hijo.

- 2) La Comisión de Protección al Consumidor, en ese contexto, considera que los siguientes hechos contienen relevancia jurídica para efectos del presente procedimiento, a saber:
 - A. El haber comunicado al menor hijo de la denunciante que no se encontraba al día en el pago de la pensiones en presencia de sus demás compañeros.
 - B. El haber remitido comunicados amenazantes a la denunciante, indicando que si su menor hijo incurría en más de tres tardanzas en el ingreso a clases, ésta tendría que firmar una matrícula condicional para el año siguiente, ello con la finalidad de hostilizarla debido al reclamo que interpuso en el Libro de Reclamaciones.

C. El hecho de que la institución educativa haya negado el cargo o copia de la hoja de reclamo que se registró en el libro de reclamaciones, pese a que lo solicitó.

3) Con respecto al supuesto hecho consistente en haber comunicado al menor hijo de la denunciante que no se encontraba al día en el pago de la pensiones en presencia de sus demás compañeros.

A. Nuestra institución niega semejante afirmación en todos sus términos, máxime si se toma en cuenta que sobre el particular la denunciante no ha formulado argumentos sólidos ni aportados prueba o indicios suficientes que sustenten sus afirmaciones.

En efecto, tomando como referencia lo resuelto por la Sala de Defensa del Consumidor N° 2 del Tribunal de Defensa de La Competencia y de la Propiedad Intelectual, en el Expediente N° 213-2009/CPC-INDECOPI-LAM¹, tenemos que recogiendo lo dispuesto en el artículo 7-B de la Ley de Protección al Consumidor, lo siguiente:

"La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado o, de ser el caso, a quien lo represente en el proceso o a la administración cuando ésta actúe de oficio. Acreditada la existencia de una causa objetiva y justificada le corresponde al proveedor del bien o servicio. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y justificada, le corresponde a quien alegue tal hecho, probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para todos estos efectos, será válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorio".

B. Por otro lado, tenemos que el vigente artículo 39° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece lo siguiente:

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia,

¹ EXPEDIENTE 213-2009/CPC-INDECOPI-LAM. Procedimiento Administrativo seguido ante la Comisión de Protección al Consumidor entre Banco Fallabella y doña Rosa Cueva Tupac Yupanqui de Vignolo.

no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

En consecuencia, tenemos que en materia de trato desigual, la carga de la prueba, en una primera etapa, corresponde al consumidor denunciante, quien deberá acreditar por lo menos con indicios los actos discriminatorios en su contra, siendo que en una segunda etapa a nuestra parte le corresponde acreditar la existencia de una causa objetiva y justificante. La norma establece que es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

En ese contexto, descritas las reglas de actuación de los medios probatorios en el marco del presente procedimiento, en las líneas que vienen a continuación, acreditaremos que la denunciante no ha aportado medio probatorio o indicio alguno que sustenten sus solas afirmaciones y que, nuestra parte, ha procedido en todo momento conforme a ley.

- C. A efectos de complementar lo expuesto en el párrafo precedente, resulta importante circunscribir el supuesto de hecho denunciado por la Sra. Gamboa, esto es, aquello que en el presente procedimiento debemos entender como trato desigual en una relación de consumo o, en otros términos, lo que para efectos prácticos se conceptualiza como actos de discriminación, supuesto que trastoca el derecho fundamental a la igualdad, plasmado en el artículo 2, numeral 2 de la Constitución Política del Perú en los siguientes términos:

“Artículo 2º.- Toda persona tiene derecho:

2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier índole”

El derecho a la igualdad, además de ser un *derecho* fundamental, es un *principio* del Estado de Derecho. Nos encontramos frente a un derecho fundamental que no consiste en la facultad de las personas para exigir un trato igual a los demás, sino a ser tratado de igual modo a quienes se encuentran en una idéntica situación.

Como bien lo establece nuestro Tribunal Constitucional², no toda actuación de diferenciación constituye discriminación dado que: *“Estas precisiones deben complementarse con el adecuado discernimiento entre dos categorías jurídico-constitucionales, a saber, diferenciación y discriminación. En principio, debe precisarse que la diferenciación está constitucionalmente admitida, atendiendo a que no todo trato desigual es discriminatorio; es decir, se estará frente a una diferenciación cuando el trato desigual se funde en causas objetivas y razonables. Por el contrario, cuando esa desigualdad de trato no sea ni razonable ni proporcional, estaremos frente a una discriminación y, por tanto, frente a una desigualdad de trato constitucionalmente intolerable”*.

Complementándose lo anterior, tenemos que la Sala N° 2 de Defensa del Consumidor del INDECOPI, en la Resolución recaída en el Expediente N° EXPEDIENTE 213-2009/CPC-INDECOPI-LAM, citando los criterios de la Defensoría del Pueblo³, ha dictado una serie de criterios en torno a la diferenciación y discriminación, de forma tal que incluso los supuestos de diferenciación albergan ilicitud, en los siguientes términos:

“La diferencia de trato también puede ser injustificada o ilegítima por no encontrarse fundada en una base objetiva y razonable y no constituir, necesariamente, un acto de discriminación. En efecto, un trato diferenciado hacia una persona o grupo de

² Fundamento 62 de la sentencia recaída en el Expediente N° 0048-2004. Demanda de inconstitucionalidad interpuesta ante el Tribunal Constitucional por José Miguel Morales Dasso, en representación de más de cinco mil ciudadanos contra diversos artículos de la Ley 28258, Ley de Regalía Minera.

³ Fundamento 13 de la Resolución emitida por la Sala N° 2 de Defensa del Consumidor En el Expediente N° EXPEDIENTE 213-2009/CPC-INDECOPI-LAM. El párrafo proviene del Informe de la Defensoría del Pueblo. La Discriminación en el Perú. Problemática, Normatividad y Tareas Pendientes. Serie Documentos Defensoriales – Documento N° 2. Lima, Septiembre, 2007. Pág 39-40

personas puede generar el menoscabo de sus derechos. Sin embargo, si este acto no se encuentra fundado en un motivo o razón prohibida por el derecho, la acción no podrá ser considerada como discriminatoria. Para que un acto sea señalado como discriminatorio deben concurrir sus elementos constitutivos, pues cada uno de ellos forma parte de un todo integral”.

Determinado el supuesto de hecho y campo material que dio lugar a la admisión a trámite del presente procedimiento, procederemos en las líneas que vienen a continuación a desvirtuar las afirmaciones de la Sra. Gamboa.

- D. Conforme a lo expuesto en líneas previas, el consumidor deberá, en primer lugar, acreditar por medio de pruebas o indicios la configuración de un trato desigual o de discriminación. Sólo superada este primer presupuesto normativo, en una segunda instancia, el INDECOPI exigirá al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para tal trato desigual, lo cual permitirá determinar si se ha contravenido lo dispuesto en el artículo 1º, numeral 1.1, literal d, así como al artículo 38º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Al respecto, nuestra parte considera que la Sra. Gamboa no ha presentado ningún medio probatorio que sustente sus afirmaciones. Así, una revisión de su denuncia permite advertir lo siguiente:

- a) Respecto de la Copia de comprobantes de pago por concepto de pensión de enseñanza: Una revisión de los aludidos documentos permite concluir que la madre de familia pagó constantemente –como ella misma lo reconoce- fuera de las fechas informadas al momento de la matrícula.

En efecto, nos sorprende la conducta de la denunciante, dado que a pesar de que la madre de familia debía las pensiones escolares de octubre, noviembre y diciembre del año 2013, nuestra institución en un acto de buena fe en la relación de consumo permitió que el menor alumno Flavio Sebastián Ruesta Gamboa inicie el año escolar sin siquiera pagar la matrícula del año escolar 2014 en atención a nuestra premisa institucional, consistente en no perjudicar o

interrumpir el servicio educativo, la cual encuentra correlato en el artículo 74° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En efecto, una revisión del voucher emitido por el BBVA Banco Continental ofrecido como prueba por la madre del menor alumno, que obra a folios 10, permite concluir que la matrícula del aludido alumno fue cancelada tardíamente en fecha 05 de mayo de los corrientes y a pesar de ello nuestra institución dio inicio a la prestación del servicio educativo de forma ininterrumpida, es decir, rescatando por encima de la relación de consumo, el derecho a la educación del menor hijo de la denunciante.

Más allá de ello, los dos vouchers restantes que obran a folios 10, ofrecidos como prueba por la madre de familia permiten concluir de que la pensión del mes de marzo fue cancelada tardíamente el 05 de mayo de 2014 y que la pensión correspondiente al mes de abril fue cancelada fuera de fecha, recién el 30 de mayo de los corrientes, siendo que en ese contexto el servicio educativo jamás fue interrumpido, reservándonos el derecho de presentar en su oportunidad la relación de asistencia del menor alumno para afirmar nuestro dicho.

En consecuencia, el medio probatorio que adjunta la madre de familia simplemente acredita que el menor estudia en el Colegio Pamer y que pagó en forma extemporánea las pensiones, siendo que incluso en ese contexto como ella lo reconoce, el servicio educativo no se interrumpió. Al respecto, dejamos constancia que del tenor de los medios probatorios no se infiere ni deduce que nuestra institución haya discriminado al menor alumno, dado que el objeto de los documentos consiste en probar una relación de consumo, no desprendiéndose conclusión adicional alguna.

b) Con respecto a la copia del comunicado remitido por el Colegio PAMER en relación a las tardanzas.-

Al respecto, nuestra parte considera que el medio probatorio ofrecido por la Sra. Gamboa no acredita ni siquiera remotamente que nuestra institución discriminó al menor alumno Flavio Sebastián Ruesta Gamboa. Conforme a lo dispuesto en el artículo 22° del Reglamento Interno del Colegio que la madre reconoce haber recepcionado, tenemos que existe una suspensión de un día (09 de abril de

2014) pero como medida disciplinaria, al haberse generado previa y objetivamente una reiterancia de tardanzas en fechas 12 de marzo, 17 de marzo, 25 de marzo y 08 de abril de los corrientes.

Es importante destacar que las reglas disciplinarias del Colegio fueron debidamente informadas a la madre de familia al momento de la matrícula y que todas las tardanzas injustificadas del menor fueron debidamente anotadas en la agenda del menor y trasladadas a la Sra. Gamboa, por lo que solicitamos al INDECOPI requiera a la madre de familia la exhibición de la agenda escolar del menor alumno Flavio Sebastián Ruesta Gamboa, a fin de sustentar nuestras afirmaciones.

Finalmente, debemos anotar que la medida de suspensión del alumno no constituye un acto de discriminación, dado que el año pasado el menor reportaba deudas por más de dos meses y no se procedió con la imposición de medida disciplinaria alguna, justamente porque no existía causal objetiva que ameritara la imposición de una sanción, siendo que en el presente año escolar, dicha causal objetiva y contemplada en nuestro reglamento escolar notificado a todos los padres de familia, se configuró lo que correlativamente nos obligó a imponer una sanción regulada. En ese contexto, consideramos que la objetividad y acreditación de las tardanzas del menor a clases durante los días 12 de marzo, 17 de marzo, 25 de marzo y 08 de abril de los corrientes generaron –en aplicación de nuestro reglamento- la imposición de la sanción de suspensión por un día. De haber procedido de mala fe, nuestra institución habría procedido con actos de suspensión desde el año pasado, cosa que no se ha dado porque partimos de la premisa consistente en que nuestra relación con los clientes se basa en las reglas y normas educativas debidamente informadas.

La pregunta que nos hacemos a continuación es la siguiente: ¿la aplicación objetiva del reglamento escolar constituye per sé un acto de discriminación o desigualdad injustificada en agravio del consumidor ahí donde dicho documento normativo ha sido debidamente informado y notificado por parte del proveedor de un servicio? Evidentemente la respuesta es negativa, máxime si dicho

reglamento, con las mismas reglas educativas, se aplica por igual a todos los alumnos de nuestro colegio.

c) Con respecto a la parte pertinente del Reglamento Interno 2014 del Colegio Pamer:

Consideramos que dicha parte pertinente que adjunta la madre de familia denunciante no hace más que dejar constancia de dos aspectos: i) Nuestra institución cumplió con informar a los padres de familia sobre las normas educativas en el Colegio y ii) Nuestra institución, conforme a lo dispuesto en el artículo 4º de su reglamento que se adjunta se rige por lo dispuesto por las normas del sector educación y sobre todo por lo plasmado en la Constitución Política del Perú.

Más allá de ello, la parte pertinente del Reglamento Interno 2014 que adjunta la Sra. Gamboa no prueba no acredita bajo ningún punto de vista un trato desigual o discriminatorio en agravio del menor Flavio Sebastián Ruesta Gamboa. Es decir, no constituye indicio ni prueba de las afirmaciones denunciadas por la madre denunciante.

4) Con respecto al supuesto hecho de haber remitido comunicados amenazantes a la denunciante, indicando que si su menor hijo incurría en más de tres tardanzas en el ingreso a clases, ésta tendría que firmar una matrícula condicionar para el año siguiente, ello con la finalidad de hostilizarla debido al reclamo que interpuso en el Libro de Reclamaciones.

A) Nuestra institución niega rotundamente haber remitido comunicados amenazantes a la denunciante, siendo que nos reservamos el derecho de estudiar el inicio de acciones legales contra la Sra. Gamboa en su momento por el agravio y forma tan ligera en que se formulan afirmaciones temerarias en el marco del presente procedimiento.

B) Al respecto, nuestra parte reitera que el medio probatorio ofrecido por la Sra. Gamboa no acredita ni siquiera remotamente que nuestra institución discriminó al

menor alumno Flavio Sebastián Ruesta Gamboa. Conforme a lo dispuesto en el artículo 22º del Reglamento Interno del Colegio que la madre reconoce haber recepcionado, tenemos que existe una suspensión de un día (09 de abril de 2014) pero como medida disciplinaria, al haberse generado objetivamente una reiterancia de tardanzas en fechas 12 de marzo, 17 de marzo, 25 de marzo y 08 de abril de los corrientes.

- C) Es importante destacar que las reglas disciplinarias del Colegio fueron debidamente informadas a la madre de familia al momento de la matrícula y que todas las tardanzas injustificadas del menor fueron debidamente anotadas en la agenda del menor y trasladadas a la Sra. Gamboa, por lo que solicitamos al INDECOPI requiera a la madre de familia la exhibición de la agenda escolar del menor alumno Flavio Sebastián Ruesta Gamboa, a fin de sustentar nuestras afirmaciones.
- D) Finalmente, como hemos señalado en líneas precedentes, consideramos que la prueba tiene que tener un nexo causal y se debe proyectar sobre aquello que se pretende acreditar fehacientemente. Así, lo que tenemos en el presente caso es que la Sra. Gamboa pretende afirmar que nuestro colegio amenazó con interrumpir injustificadamente el servicio educativo, siendo que para el efecto debemos entender qué significa amenaza.

Al respecto, la Real Academia de la Lengua Española, conceptualiza la amenaza como: *"Delito consistente en intimidar a alguien con el anuncio de la provocación de un mal grave para él o su familia"*⁴.

Entendida como la promesa injustificada de un mal, nuestra institución no amenazó a la Sra. Gamboa, siendo que en ese contexto lo único que hizo nuestra institución fue aplicar el reglamento del colegio ante un supuesto objetivamente verificable, consistente en las reiteradas tardanzas injustificadas del menor alumno, supuesto que la madre omite señalar, siendo que además omite señalar que a pesar de que en el año 2013 ella tenía un record de morosidad nuestra institución no procedió a

⁴ Real Academia de la Lengua Española. En: <http://lema.rae.es/drae/?val=amenaza>

ejecutar acto alguno en su contra. Razonablemente, se puede concluir en esa línea de hechos que nuestra representada procedió conforme a ley así como con apego a las reglas educativas debidamente informadas al consumidor.

Por lo tanto, en ese orden de ideas nuestra institución no amenazó a la Sra. Gamboa ni a su menor hijo, máxime si objetivamente la parte denunciante no aporta medio probatorio o indicio de semejantes y temerarias afirmaciones. Por lo demás, consideramos que nuestra institución está procediendo conforme a las normas de protección al consumidor sin mala fe no solo desde este año sino desde el anterior, ahí cuando la madre de familia siempre estuvo en estado de morosidad en el pago de sus pensiones.

5) Con respecto al hecho de que la institución educativa haya negado el cargo o copia de la hoja de reclamo que se registró en el libro de reclamaciones, pese a que lo solicitó.-

- A) Nuestra institución niega la imputación formulada, jamás negamos el acceso al libro de reclamaciones ni tampoco al derecho de obtener copias o cargos respectivos.
- B) Conforme lo establece el artículo 150º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, nuestra institución cuenta con su respectivo Libro de Reclamaciones, el mismo que adjuntamos al presente como prueba de nuestras afirmaciones en copia legalizada.
- C) En el precitado libro no se registra que nuestra institución haya procedido a quedarse con la copia o el cargo del reclamo formulado por la Sra. Gamboa. Por el contrario, se deja constancia en el registro 003 sobre la atención del reclamo.
- D) En ese sentido, nuevamente dejamos constancia que la parte denunciante no aporta prueba alguna de sus solas afirmaciones, las mismas que calificamos de temerarias, dado que objetivamente ninguno de los aportes presentados al presente trámite se proyectan sobre el campo material que se pretende probar, esto es: la discriminación, la falta de idoneidad en el servicio, así como la accesibilidad al libro de reclamaciones. Es decir, no hay prueba, tampoco indicios razonables, sino más

bien argumentos de nuestra parte totalmente documentados en mérito a los cuales se advierte nuestra buena fe procedimental y en toda relación de consumo.

- 6) Sustentamos nuestros descargos además en lo señalado en el Código de Defensa del Consumidor, en el Decreto Legislativo N° 807 y en la Ley N° 27444.

III) CON RESPECTO AL REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN.-

- 1) Informamos a vuestro despacho que desarrollamos nuestra actividad de servicio educativo como una persona jurídicamente inscrita en los registros públicos bajo la denominación PROMOTORA MAC PAZ S.A.C, conforme a la vigencia de poder que se adjunta al presente.
- 2) Presentamos copias legalizadas de todas las hojas de reclamación llenadas de nuestro libro de reclamaciones, siendo que incluso nos comprometemos a su solo requerimiento presentar el original del aludido libro.
- 3) Conforme a la vigencia de poder que en copia se adjunta acreditamos nuestra inscripción en los registros públicos.
- 4) Conforme a la vigencia de poder adjuntada en copia acreditamos las facultades del gerente general.
- 5) Se informa que el RUC de PROMOTORA MAC PAZ S.A.C es el N° 20520562924.
- 6) Se adjunta la Ficha RUC de la empresa PROMOTORA MAC PAZ S.A.C.
- 7) Se fija como domicilio procesal la dirección ubicada en la Calle Los Mangos N° 190-San Juan de Lurigancho.
- 8) Se informa que PROMOTORA MAC PAZ S.A.C no es una pequeña o micro empresa.

POR TANTO,

A vuestro despacho solicitamos se tengan por presentados los descargos y por cumplido el requerimiento de información, para que en su oportunidad desestime la denuncia presentada, conforme a ley.

IV) MEDIOS PROBATORIOS:

1. El mérito del requerimiento de exhibición o presentación en copia a la parte denunciante de la agenda del menor Flavio Sebastián Ruesta Gamboa.
2. El mérito de los voucher de pago presentados por la parte denunciante que corre a folios 10.
3. El mérito de la denuncia formulada por la madre de familia.
4. El mérito de la copia de la sección exacta del reglamento interno del colegio donde se hace referencia a la sanción de suspensión.

V) ANEXOS: Que, adjuntamos la siguiente información:

1-A: Copia del DNI del representante legal.

1-B: Copia de la Vigencia de poder correspondiente.

1-C: Copia de las hojas del libro de reclamaciones de PROMOTORA MAC PAZ S.A.C

1-D: Copia de la Ficha RUC de PROMOTORA MAC PAZ S.A.C

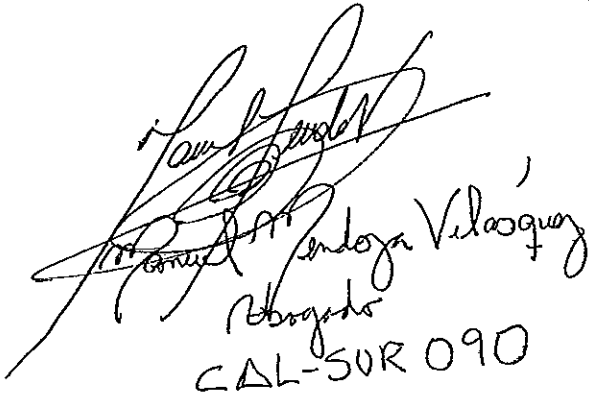
1-E: El mérito de la copia de la sección exacta del reglamento interno del colegio donde se hace referencia a la sanción de suspensión.

PRIMER OTROSI DIGO: que de nombro como mi abogado defensor al letrado que autoriza el presente escrito, otorgándole las facultades generales de representación contenidas en el Art. 74

del Código Procesal Civil, manifestando el suscrito de estar instruido de dicha representación y de sus alcances.

SEGUNDO OTROSI DIGO: Que, nuestro domicilio PROCESAL es el precisado en la parte introductoria del presente escrito, al cual deberán hacerme llegar las notificaciones y/o resoluciones que su Despacho expida en el curso del presente proceso.

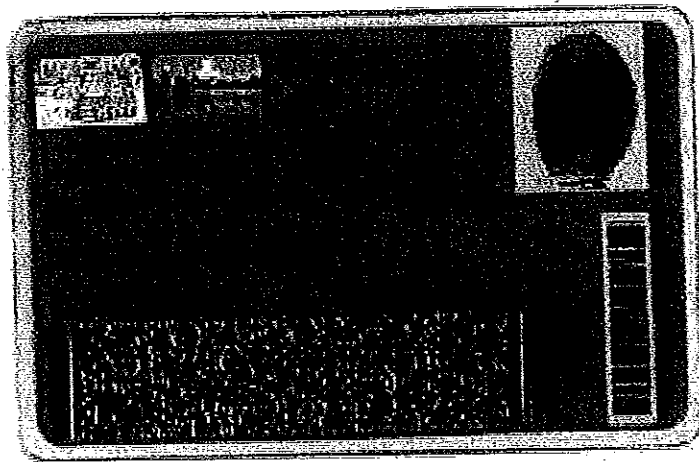
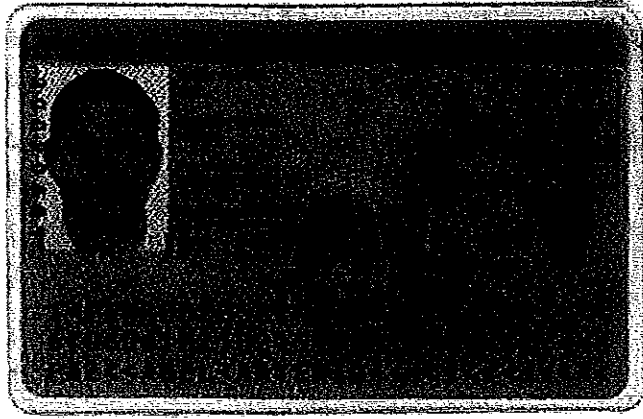
San Juan de Lurigancho, 02 de septiembre de 2014.


Abel Artemio Paz Rojas
Abogado
CAL-SUR 090



ABEL ARTEMIO PAZ ROJAS


PROMOTORA MAC PAZ S.A.C



SE CERTIFICA LA VIGENCIA DEL GERENTE GENERAL: ABEL ARTEMIO PAZ ROJAS, REGISTRADO EN EL ASIENTO A00001 DE LA PRESENTE PARTIDA REGISTRAL.- LIMA, 19-08-2014.-**

XO

VIGENCIA

 SUNARP <small>REGISTRADORA NACIONAL DE PERSONAS JURÍDICAS</small>	ZONA REGISTRAL N° IX, SEDE LIMA OFICINA REGISTRAL LIMA N° Partida: 12248634
	INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS PROMOTORA MAC PAZ S.A.S.AURA MAC PAZ S.A.C.

Alejandro JIMES MONGE
 Abogado Certificado
 Lima Registral N° IX - Sede Lima

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
 RUBRO : CONSTITUCIÓN
 A00001

Por Escritura Pública del 18/12/2008 otorgada ante Notario Rolando Alejandro Ramírez Carranza en la ciudad de Lima

SOCIOS FUNDADORES Y APORTES:

- 1.- ABEL ARTEMIO PAZ ROJAS, peruana, casado con CYNTHIA VIANA CAMPOS MUÑOZ DE PAZ, ingeniero industrial, suscribe 3,999 acciones.
- 2.- SANDRA MARIA LUISA CAMPOS MUÑOZ, peruana, soltera, empleada, suscribe 01 acciones.

OBJETO: (Art.2)

Tiene como objeto social el dedicarse en la prestación, promoción y desarrollo de servicios educativos con caracter exclusivo, fomentando el desarrollo de actividades educacionales, deportivas y culturales en general, así como a la prestación de servicios educativos a través de colegios y otras instituciones educativas.

Para conseguir su objeto social la sociedad pueda realizar toda clase de actos y celebrar todos los contratos permitidos a las sociedades tales como comprar, vender, exportar y adquirir bienes muebles e inmuebles y valores para el desarrollo de sus fines sociales, así como las actividades que la junta general de accionistas tenga bien autorizar o acordar para la consecucion del objeto social y que estén permitidos por las leyes nacionales.

La sociedad celebrará toda clase de actos y contratos relacionados con sus fines. Incluido la franquicia, con personas naturales o jurídicas, sean empresas comerciales, industriales o de servicios. Nacionales o extranjeras. Dentro del país o en el exterior.

La sociedad podrá dedicarse a las actividades descritas conforme a las leyes peruanas, así como a realizar actos y celebrar contratos relacionados con la actividad comercial propia de su giro así como la importación y exportación de bienes relacionados con dicha actividad comercial, cualquier otra operación de negocio y toda decisión de la junta general de accionistas.

Para el desarrollo de sus fines. La sociedad podrá desarrollar cualquier tipo de operaciones invertir sus recursos en otras personas jurídicas y celebrar toda clase de actos y contratos en el país en el extranjero. Sin reserva ni limitación alguna.

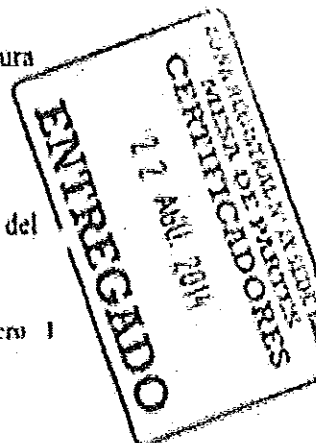
En general, la sociedad podrá dedicarse a cualquier actividad anexa o conexa con las antes mencionadas.

FECHA DE INICIACIÓN DE LAS OPERACIONES: Fecha de la firma de la Escritura Pública de Constitución Social.

DURACIÓN: Indeterminada.


DOMICILIO: Lima, pudiendo establecer sucursales en cualquier lugar del país o del extranjero.

Copia Certificada
 No hay Titulos Suspendidos a Dorsos
 Pendientes de Inscripción



SE CERTIFICA LA VIGENCIA DEL GERENTE GENERAL: ABEL ARTEMIO PAZ ROJAS, REGISTRADO EN EL ASIENTO A00001 DE LA PRESENTE PARTIDA REGISTRAL.- LIMA, 19-08-2014.-**

XO



SUNARP
SUPERINTENDENCIA NACIONAL
DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

VIGENCIA

PARTIDA REGISTRAL Nº 12248634
OFICINA REGISTRAL LIMA
Nº Partida: 12248634

**INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS
PROMOTORA MAC PAZ S.A.C.
MAC PAZ S.A.C.**

LAURA JINES MONGE
Abogada
Toda Comp. de Soc.
de Lima

CAPITAL SOCIAL: (Art. 5): S/. 4,000.00, dividida en 4,000 acciones nominativas de S/. 1.00 cada una, pagado Totalmente.

RÉGIMEN DE LA JUNTA GENERAL. El Quórum y adopción de acuerdos es conforme a los Arts 125º, 126º y 127º de la Ley General de Sociedades. La convocatoria a Juntas Generales se realizará en la forma prescrita en el Art. 245º de la Ley General de Sociedades (Art.23) Los accionistas pueden hacerse representar en las juntas generales solo por cualquier otro accionista.

La representación deberá hacerse bien sea por carta simple, cable, telex, facsimil, o cualquier otro medio de comunicación del cual quede constancia escrita, entendiéndose que la representación es para cada junta general, salvo tratándose de poderes otorgados por Escritura Pública.

LA SOCIEDAD NO TENDRÁ DIRECTORIO

RÉGIMEN DE LA GERENCIA (Art.35)

La sociedad debe tener un Gerente General que será nombrado por la Junta General de Accionistas.

El gerente general será el encargado de la administración de la sociedad.

La gerencia general podrá estar a cargo de una persona natural o jurídica. Cuando sea nombrado Gerente una persona jurídica, deberá nombrar inmediatamente una o mas personas naturales que la representen al efecto.

(Art.36) Las facultades del gerente general contarán con el poder que la junta general de accionistas, pero en todo caso le corresponderá la representación de la sociedad con las facultades generales del mandatario judicial, establecidas en el artículo 74 del código procesal civil y las del artículo 7º del mismo código legal, incluyendo las atribuciones especiales para realizar todos los actos de disposición de derechos sustantivos y para demandar, reconvenir, contestar demandas y convenciones, desistirse del proceso y de la pretensión, allanarse a la pretensión, transigir, someter a arbitraje las pretensiones controvertidas en el proceso y sustituir o delegar la representación procesal.

(Art.37) la junta general de accionistas también podrá nombrar uno o mas gerentes y sub gerentes, quienes tendrán las funciones que en los respectivos nombramientos o por acto separado se les acuerde.

Primera Clausula Adicional.-

La ESCALA DE PODERES de la sociedad será la siguiente:

1.00 FACULTADES ADMINISTRATIVAS.-

- 1.01 suscribir la correspondencia de la compañía a nivel nacional e internacional.
- 1.02 suscribir estados financieros, balances y cualquier otro documento de carácter contable.
- 1.03 ejecutar los acuerdos de juntas generales de accionistas, y cualquier otro organo social.
- 1.04 autorizar viajes nacionales e internacionales de funcionarios y aprobar sus resultados.

2.00 FACULTADES LABORALES.-

- 2.01 nombrar funcionarios a nivel nacional.
- 2.02 amonestar y cesar funcionarios a nivel nacional.
- 2.03 suspender, despedir y cesar individual y colectivamente al personal a nivel nacional.
- 2.04 amonestar verbalmente y por escrito al personal a nivel nacional.


COPIA CERTIFICADA
Sin Inscripción al Dorsal
Suspendidos y/o Pendientes de Inscripción
Hora 20:05 AM

Pag. Solicitadas: Todas IMPRESION: 19/08/2014 11:45:14 Pagina 2 de 8
No existen Titulos Pendientes y/o Suspendidos

SE CERTIFICA LA VIGENCIA DEL GERENTE GENERAL: ABEL ARTEMIO PAZ ROJAS, REGISTRADO EN EL ASIENTO A00001 DE LA PRESENTE PARTIDA REGISTRAL.- LIMA, 19-08-2014.-**

20

VIGENCIA



SUNARP
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

PARTIDA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 12248634

INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS
PROMOTORA MAC PAZ S.A.C. ISAU SA JIANG
MAC PAZ S.A.C.

2.05 fijar y modificar el horario de trabajo, las remuneraciones, congresos, permisos, vacaciones, descansos y vacaciones con o sin goce de haberes, gratificaciones, bonificaciones, subvenciones, asignaciones, participaciones en utilidades y prestamos al personal con patrimonio de la compañía y demás condiciones de trabajo.

2.06 suscribir planillas, boletas de pago y liquidaciones de beneficios sociales.

2.07 otorgar certificados de trabajo para cualquier modalidad de desempeño laboral.

2.08 suscribir las comunicaciones al ministerio de trabajo, Instituto peruano de seguridad social, a las administradoras de fondos de pensiones y a los organismos privados de salud.

2.09 aprobar el reglamento interno de trabajo.

2.10 negociar, celebrar, suscribir, modificar, rescindir, resolver o dar por concluidos el nombre de la compañía contratos de trabajo a plazo indeterminado y de naturaleza temporal, accidental, de obra o de servicio en todas sus modalidades con nacionales y extranjeros y cualquier contrato laboral en todas las modalidades.

2.11 trasladar al personal a nivel nacional, según el conveniencia de la compañía.

3.00 FACULTADES CONTRACTUALES:

Negociar, celebrar, suscribir, modificar, rescindir, resolver, prorrogar, dar por concluidos, ceder la posición contractual, cuando correspondiera cobrar, otorgar rebajas y cancelaciones sin limite alguno, respecto de los siguientes contratos:

3.01 trabajo a plazo determinado e indeterminado

3.02 compra y venta de bienes muebles

3.03 dar en garantía bienes muebles, acciones, bonos y demás valores mobiliarios, para respaldar las obligaciones de la empresa o para actuar como garantes de otra persona jurídica o personas naturales.

3.04 permuta.

3.05 donación.

3.06 compra y venta de bienes inmuebles.

3.07 dar en garantía bienes inmuebles.

3.08 suministro.

3.09 comodato.

3.10 mutuo con o sin garantía anticretiva, prendaria, hipotecaria o de cualquier otra índole, con o sin intereses, ya sea dando en garantía bienes de la empresa o recibiendo en garantía a favor de la empresa dichos bienes.

3.11 dar y tomar en arrendamiento y subarrendamiento. Bienes muebles e inmuebles y ceder dichos arrendamientos.

3.12 arrendamiento financiero y lease back en todas las modalidades que pudieren existir.

3.13 usufructo, cuasiusufructo, uso, habitación, superficie, servidumbre, partición de copropiedad, pacto de indemnidad, y cualquier otro contrato sobre derechos reales.

3.14 prestación de servicios en general. Lo que incluye la locación de servicios, el contrato de obra, contrato de construcción, por administración, a suma alzada. Por precios unitarios, llave en mano u otra modalidad, el mandato, con o sin representación, el depósito, voluntario y necesario, ya sea civil, mercantil o financiero, con título a plazos y ahorros, y, el secuestro y cualquier otras modalidad de contratos de servicios fianza en nombre de la empresa y/o ofrecer a la misma como aval cada vez que cualquiera de los socios lo estime conveniente.

3.15 otorgar fianza simple, mancomunada y fianza solidaria, a favor de los socios cuando estos lo estimen conveniente.

Copia Certificada
No hay trujos sin inscribir al Dorsal
Suspendidos y/o Pendientes de inscripción
Hora: 8:00 AM

Pág. Solicitadas: Todas IMPRESION: 19/08/2014 11:45:14 Pagina 3 de 8
No existen Trujos Pendientes y/o Suspendidos.

SE CERTIFICA LA VIGENCIA DEL GERENTE GENERAL: ABEL ARTEMIO PAZ ROJAS, REGISTRADO EN EL ASIENTO A00001 DE LA PRESENTE PARTIDA REGISTRAL.- LIMA, 19-08-2014.-**

xo

SUNARP VIGENCIA

REGISTRARÍA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL N° IX, SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 12248634

INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANÓNIMAS
PROMOTORA MAC PAZ S.A.C.
MAC PAZ S.A.C.

- 3.16 contratos preparatorios, compromiso de contratar y subcontratos
- 3.17 otorgamiento y levantamiento de garantías en general, como desplazamiento, con entrega jurídica, agrícola, bancaria, mercantil, industrial, minera, de transporte, de títulos valores De dinero. De acciones y cualquier modalidad de prenda creada o por crearse, hipoteca y anticresis
- 3.18 seguros, en cualquiera de sus modalidades
- 3.19 transporte de carga nacional e internacional. Sea este aereo marítimo. Fluvial lacustre o multimodal
- 3.20 publicidad
- 3.21 distribución o representación comercial
- 3.22 de afiliación a entidades premiales representativas del sector económico al que pertenece la compañía
- 3.23 de concesión, franquicia y franchising
- 3.24 de transferencia o utilización tecnológica o informática
- 3.25 comision mercantil.
- 3.26 contratos de fideicomiso
- 3.27 utilización de activos
- 3.28 contrato de adquisición o venta de títulos por correo o factoría
- 3.29 underwriting
- 3.30 contrato de cuenta corriente
- 3.31 de administración de fondos colectivos y de administración de fondos mutuos
- 3.32 comision de confianza.
- 3.33 contratos de colaboración empresarial en todas sus modalidades
- 3.34 contratos con obligaciones de dar hacer no hacer. Divisibles. Indivisibles. Facultativas, alternativas, conjuntas, mancomunadas y solidarias, y con reconocimiento y/o transmisión de obligaciones.
- 3.35 cesión de derechos, asunción de derechos, cesión de posición contractual y cesión de créditos
- 3.36 de extinción de obligaciones via novación compensación condonación, consolidación y transacción
- 3.37 contratos a favor de tercero y por persona a beneficiar.
- 3.38 arras confirmatorias y arras de rescisión.
- 3.39 compra venta de moneda extranjera o de certificados en moneda extranjera, en cualquier modalidad prevista legalmente
- 3.40 cualquier otro contrato, no incluido en esta relación, típico o atípico que requiera celebrar la compañía
- 3.41 otorgar recibos o cancelaciones
- 3.42 solicitar, adquirir, otorgar licencia de uso y transferir, a título gratuito u oneroso, a nombre de la compañía, registro de patentes de todo tipo, marcas de productos y de servicios, marcas colectivas y de garantía, nombres comerciales. Lemas comerciales, derechos de autor, diseños industriales, modelos de utilidad, Secretos de producción y celebrar cualquier tipo de contrato referente a la propiedad industrial o intelectual
- 3.43 suscribir la documentación necesaria para la inscripción de contratos en el registro fiscal de ventas a plazo.

Copia Certificada

Sin Inscripción al Dorsó

No hay Titulos Suspendinges y/o Pendientes de Inscripción

Hora: 8:00 AM


ISAURA LINES MONGE
Abogado Certificado
no Regulado

Pag. Solicitadas: Todas IMPRESION: 19/08/2014 11:45:14 Pagina 4 de 8
No existen Titulos Pendientes y/o Suspendinges

SE CERTIFICA LA VIGENCIA DEL GERENTE GENERAL: ABEL ARTEMIO PAZ ROJAS,
REGISTRADO EN EL ASIENTO A00001 DE LA PRESENTE PARTIDA REGISTRAL. LIMA, 19-08-2014.

20

VIGENCIA

 <p>SUNARP SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS</p>	<p>ZONA REGISTRAL Nº IX SEDE LIMA OFICINA REGISTRAL LIMA Nº Partida: 12248634</p>
	<p>INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS PROMOTORA MAC PAZ S.A.C. MAC PAZ S.A.C.</p>

Las facultades incluyen celebrar los contratos descritos tanto de manera activa como pasiva.

4.00 FACULTADES BANCARIAS.-

- 4.01 realizar cualquier operación bancaria, inclusive la apertura, renovación y/o cierre de todo tipo de cuentas corrientes, cuentas a plazo, cuentas de ahorros, cuentas de custodia y/o depósito, en cualquier institución bancaria y financiera y en cualquier otra entidad que desarrolle actividades conexas, complementarias o subsidiarias a las actividades financieras.
- 4.02 depositar fondos a todo tipo de cuentas.
- 4.03 retirar fondos en todo tipo de cuentas.
- 4.04 girar, emitir, suscribir, renovar, prorrogar, endosar, aceptar, reaceptar, afianzar, avalar y dar en garantía, letras de cambio, letras hipotecarias, pagarés, vales, facturas conformadas y en general cualquier otro título valor.
- 4.05 descontar, protestar, negociar, cobrar y fianzar letras de cambio, letras hipotecarias, pagarés, vales, facturas conformadas y en general cualquier otro título valor.
- 4.06 girar sobre saldos deudores o acredores de todo tipo de cuentas, solicitar sobregiros, endosar para ahorro en cuenta de la sociedad con terceros, protestar, cobrar y dar en garantía cheques y cualquier otro orden de pago.
- 4.07 obtener la constancia de no conformidad al pago por la institución bancaria y financiera girada y efectuar las acciones correspondientes de cheques o cualquier otro orden de pago.
- 4.08 solicitar, abrir, cobrar, endosar y transferir cartas de crédito y/o cartas de crédito "stand by"; solicitar y contratar cartas fianza bancarias en moneda nacional o extranjera.
- 4.09 solicitar y acordar créditos en general, ya sea crédito en cuenta corriente, avances en cuenta o sobregiro, "advance account", crédito documental, líneas de crédito, préstamos, mutuos, y descuento de documentos, así como ceder derechos y créditos.
- 4.10 observar estados de cuenta corriente, así como solicitar información sobre operaciones realizadas en cuentas y/o depósitos de la sociedad.
- 4.11 celebrar contratos de tarjetas de crédito.
- 4.12 efectuar todas las operaciones relacionadas con almacenes generales de depósito o depósitos, inclusive autorizados, pudiendo suscribir, endosar, gravar, descontar y cobrar certificado de depósitos, comprobantes de embarque, pólizas de seguro, warrants y demás documentos análogos, así como cualquier otro título valor o documento comercial o de crédito transferible; depositar y retirar valores mobiliarios en custodia, asimismo gravarlos y endosarlos.
- 4.13 alquilar y manejar cajas de seguridad, abrirlas, cerrarlas y retirar su contenido.
- 4.14 depositar, retirar, comprar y vender valores y otorgar valores en garantía.
- 4.15 ordenes de pago.
- 4.16 transferencias de dinero o fondos en cuentas en el Perú y hacia el extranjero.
- 4.17 suscribir, endosar, emitir, colocar, gravar o redimir bonos u obligaciones.
- 4.18 afectar cuentas, depósitos, títulos valores o valores mobiliarios en garantía, inclusive en fideicomiso en garantía.
- 4.19 efectuar cobros de giros y transferencias, efectuar cargos y abonos en cuentas, efectuar pagos de transferencias.
- 4.20 acordar la validez de las transferencias electrónicas de fondos, por facsimile u otros medios similares, entre cuentas propias o a favor de terceros, en cualquier banco o institución financiera.
- 4.21 ordenes de pagos y otorgar recibos y cancelaciones.

SE CERTIFICA LA VIGENCIA DEL GERENTE GENERAL: ABEL ARTEMIO PAZ ROJAS, REGISTRADO EN EL ASIENTO A00001 DE LA PRESENTE PARTIDA REGISTRAL.- LIMA, 19-08-2014.-**

20

VIGENCIA

SUNARP
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL Nº IV SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
Nº Partida 12248634

INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANÓNIMAS
PROMOTORA MAC PAZ S.A.C.
MAC PAZ S.A.C.

ABEL ARTEMIO PAZ ROJAS
Gerente General
Código de Identificación Personal Nº 12248634

4.22 en general celebrar cualquier tipo de contrato bancario o de naturaleza financiera.

5.00 FACULTADES DE REPRESENTACIÓN:

5.01 representar a la compañía ante todo tipo de instituciones públicas o privadas, autoridades y funcionarios sean nacionales o extranjeras. Jueces, civiles, municipales, Administrativas constitucionales, tributarias, de aduanas, policiales y militares, con las facultades de presentar toda clase de recursos y reclamaciones y desistirse de ellos. Especialmente representar a la sociedad ante autoridades educativas.

5.02 asumir la representación de la sociedad con las facultades suficientes para practicar los actos a que se refiere el código procesal civil, la ley general de arbitraje o para actuar en cualquier tipo de procedimiento administrativo laboral, civil, penal, constitucional o ante el fuero militar con las facultades generales del mandatario judicial establecidas en el artículo 74 y las especiales del artículo 75 del código procesal civil, tales como presentar toda clase de demandas y denuncias, formular contradicciones, modificarlas y ampliarlas, reconvenir, contestar demandas y reconveniciones, deducir excepciones y/o defensas previas y contestarlas desistirse del proceso y/o la pretensión, así como de alguna acción procesal allanarse y/o reconocer la pretensión; contestar, transigir, someter a arbitraje las pretensiones controvertidas en el proceso sustituir o delegar la representación procesal; prestar declaración de parte, ofrecer todo el tipo de medios probatorios así como actuar los que se soliciten; interponer medios impugnatorios y de cualquier otra naturaleza permitidos por la ley, y desistirse de dichos recursos; solicitar toda clase de medidas cautelares ampliarlas y/o modificarlas y/o sustituirlas y/o desistirse de las mismas; ofrecer contracautela; solicitar el otorgamiento de medidas cautelares fuera de proceso, así como la actuación de medios probatorios, ofrecer todos los medios probatorios previstos por la ley. Así como oponerse, impugnar y/o tachar los ofrecidos por la parte contraria; concurrir a todo tipo de actos procesales, sean estos de remate, administración de posesión, lanzamiento, embargos, saneamiento procesal y audiencias conciliatorias o de fijación de puntos controvertidos y saneamiento probatorio de prueba, y/o audiencias únicas, especiales y/o complementarias; las facultades para poder intervenir en todo acto procesal, se extienden incluso, además de poder intervenir en juicios y audiencias públicas para adhirirse al interior de los mismos, los bienes muebles inmuebles y/o cosas públicas para adhirirse al interior de los mismos, los bienes muebles inmuebles y/o cosas públicas del receptivo procesal; solicitar la inhabilitación y/o plantear la inhabilitación de jueces, fiscales Vocales y/o magistrados en general; solicitar la acumulación y/o desacumulación de procesos; solicitar el abandono y/o prescripción de los recursos, la pretensión y/o la acción; solicitar la aclaración corrección y/o consulta de las resoluciones judiciales; ofrecer y/o cobrar directamente lo pagado o consignado judicialmente, asimismo para retirar consignaciones; someter a arbitraje, sea de derecho o de conciencia, las controversias en las que pueda verse involucrado el poderdante, suscribiendo el correspondiente convenio arbitral; así como también renunciar al arbitraje; designar al árbitro o árbitros y/o institución que hará las funciones de tribunal; presentar el formulario de sumisión correspondiente y/o pactar las reglas a las que se someterá el proceso correspondiente y/o disponer la aplicación del reglamento a que tenga establecido la institución organizadora, si fuera el caso; presentar ante el árbitro o tribunal arbitral la posición del poderdante. Ofreciendo las pruebas pertinentes; contestar las alegaciones de la contraria y ofrecer todos los medios probatorios adicionales que estime necesarios; conciliar y/o transigir y/o pedir la suspensión y/o desistirse del proceso arbitral; solicitar la corrección y/o integración y/o aclaración del laudo arbitral; presentar y/o desistirse de cualquiera de los recursos impugnatorios previstos en la ley general de arbitraje contra los laudos; y practicar

NO SE RECONOCEN LOS EFECTOS DE LA INSCRIPCIÓN
 DE LAS SOCIEDADES ANÓNIMAS
 PROMOTORA MAC PAZ S.A.C.
 MAC PAZ S.A.C.

SE CERTIFICA LA VIGENCIA DEL GERENTE GENERAL: ABEL ARTEMIO PAZ ROJAS, REGISTRADO EN EL ASIENTO A00001 DE LA PRESENTE PARTIDA REGISTRAL.- LIMA, 19-08-2014.-**

20

VIGENCIA

SUNARP
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

SEDE LIMA REGISTRAL N° IX. SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
N° Partida: 12248634

INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANONIMAS
PROMOTORA MAC PAZ S.A.C.
MAC PAZ S.A.C.

ISADRA JINÉS MONGE
Abogada
Sección de Inscripción

todos los demas actos que fueran necesarios para la tramitacion de los procesos, sin reserva ni limitacion alguna. solicitar la interrupcion del proceso, su suspension y/o la conclusion del mismo; las facultades se entienden otorgadas para todo el proceso, incluso para la ejecucion de sentencia y el cobro de costas y costos. Las facultades de incoar y judicial se podran ejercer ante toda clase de juzgados y tribunales establecidos por ley, o a falta del poder judicial, demas entidades que conforme a ley ejercen facultades conexas o de ejecucion forzosa.

5.03 asumir la representacion de la compañía especialmente en procedimientos laborales ante el ministerio de trabajo y los juzgados y salas especializadas de trabajo en todas las divisiones e instancias, así como ante sindicatos, federaciones, Confederaciones y cualquier otra modalidad de representacion de trabajadores o empleadores, con todas las facultades necesarias y en forma especial las contenidas en los artículos 2 y 26 del decreto supremo N° 03-80-TR del 26 de marzo de 1980 para los procedimientos iniciados antes de la entrada en vigencia de la ley N° 26636 y segun lo establecido por su artículo 10 de la ley N° 26636 y en el decreto supremo N° 004-96-TR.

5.04 asumir la representacion de la compañía participando en la negociacion y conciliacion, practicar todos los actos procesales propios de estas. Suscribir cualquier acuerdo y, llegado el caso, la convencion colectiva de trabajo, en conformidad con los artículos 48 y 49 del decreto ley N° 25593

5.05 representar a la compañía especialmente en procedimientos judiciales, con las facultades especificas de denunciar, constituirse en parte civil, presentarse instructiva, preventiva y testimonial, solicitar al ministerio publico la obtencion del ejercicio de la accion penal. Pedir al ministerio publico que presente al juez dictar auto de sobreesamiento, en cualquier etapa del proceso, pudiendo acudir a nombre de la empresa ante la policia nacional del Perú, sin limite de facultades.

5.06 representara a la compañía ante cualquier autoridad pública o privada, incluidas todas las gestiones ante el INCOPE, dirigidas peticiones a organismos publicos o privados coordinadores de las precalificaciones, Inscripciones, interponer recursos ordinarios, extraordinarios, reclamos, solicitar informacion, suscribir actas y correspondencia. Suscribir la oferta y expedientes que se presenten, suscribir formularios oficiales y, en general, hacer todo lo necesario para lograr que la sociedad sea precalificada y obtenga la buena pro de las licitaciones publicas de las cuales tenga interes en participar, incluyendo la suscripcion al respectivo contrato.

5.07 representar a la compañía ante las empresas de las cuales esta sea accionista. Socio. Miembro de la directiva, director, gerente, apoderado o mandatario, especialmente en directorios o en juntas directivas, en juntas de accionistas o de socios de sociedades mercantiles o civiles; y en las juntas de miembros de las asociaciones, fundaciones o comites a que pertenezcan, pudiendo tomar parte de los debates y votar.

5.08 representar a la compañía en todos los procedimientos administrativos ante el instituto nacional de defensa de la competencia- INDECOPI, en todas sus comisiones. Secretarias tecnicas y oficina. Con las facultades especificas de denunciar, Contestar denuncias. Conciliar ofrecer pruebas, presentar recursos impugnatorios de reconsideracion y de apelacion.

5.09 representar a la compañía en cualquier procedimiento de reestructuracion empresarial. Cualquiera sea su modalidad, con las facultades especificas de solicitar a la autoridad competente la declaratoria de insolvencia del deudor de la compañía, conformar la junta de acreedores, celebrar el convenio de liquidacion extrajudicial de los bienes de la empresa

Copia Certificada
 No hay queles suspensos y/o denuncias
 2014-11-00029771

Pág. Solicitadas: Todas IMPRESION: 19/08/2014 11:45:14 Pagina 7 de 8
 No existen Titulos Pendientes y/o Suspendingidos

SE CERTIFICA LA VIGENCIA DEL GERENTE GENERAL: ABEL ARTEMIO PAZ ROJAS, REGISTRADO EN EL ASIENTO A00001 DE LA PRESENTE PARTIDA REGISTRAL.- LIMA, 19-08-2014.-**

20

VIGENCIA

SUNARP
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS

ZONA REGISTRAL Nº IX, SEDE LIMA
OFICINA REGISTRAL LIMA
Partida: 12248634

INSCRIPCIÓN DE SOCIEDADES ANÓNIMAS
PROMOTORA MAC PAZ S.A.C.
MAC PAZ S.A.C.

SAURA JIMENEZ

deudora. Solicitar la declaratoria de quiebra judicial, administrativa y en general suscribir todo tipo de recursos y convenios dentro del procedimiento de reestructuración empresarial.

5.10 suscribir todo tipo de transacciones extrajudiciales. Cualquiera que sea la materia, pudiendo negociar los terminos y condiciones segun el interes de la compañía.

5.11 otorgar, delegar y/o sustituir, parcial o totalmente, estos poderes en las personas que considere conveniente y reasumirlos o revocarlos cuando lo estime necesario

5.12 asumir en via de sustitución todos los poderes y facultades otorgados a la compañía por otras personas naturales y/o juridicas.

6.00 facultad de delegar sus poderes y revocarlos, asumiendolos; o delegarlos parcialmente o con las limitaciones que considere pertinentes

7.00 facultad de asumir los poderes que se hubieren otorgado o se otorguen a la sociedad.

ESTADOS FINANCIEROS Y APLICACION DE UTILIDADES : Segun los Arts. 221^a y siguientes de la L.G.S.

RÉGIMEN PARA LA DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LA SOCIEDAD : Segun L.G.S

Se nombra GERENTE GENERAL a : ABEL ARTEMIO PAZ ROJAS, (DNI Nº20020581).

En el ejercicio de sus funciones el Gerente General gozara de las facultades detalladas en los puntos 01, 02, 03, 04, 05, 06 y 07 de la Escala de Poderes aprobada en la Primera Clausula Adicional a sola firma.

Tercera Clausula Adicional:

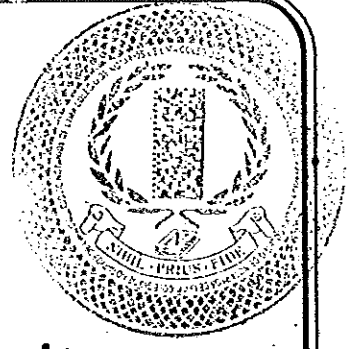
Se nombra ADMINISTRADOR CLASE "A" a : ANTHONIA JULIANA CAMPOS MUÑOZ DE PAZ, (DNI Nº01803037), quien gozara de las facultades detalladas en los puntos 01, 02, 03, 04, 05, 06 y 07 de la Escala de Poderes aprobada en la Primera Clausula Adicional a sola firma.

El título fue presentado el 22/12/2008 a las 08:43:39 AM horas, bajo el Nº 2008-00853631 del Como Icaro 0492. Derechos cobrados S/ 100.00 nuevos soles con Recibo(s) Número(s) 00006883-20 y 00031450-01. - D.M. 29 de Diciembre de 2008.

RICARDO JUAN CUACROS BUSTOS
Registrador Público
Zona Registral Nº IX - Sede Lima

Copia Certificada
No hay Títulos Suspendidos y/o Pendientes de Inscripción
Hora: 8:00AM

CONJUNTO DE PARTES CERTIFICADORES
22 AGO. 2014
ENTREGADO



Libro de Reclamaciones

Ley 29571 DS. 011-2011-PCM

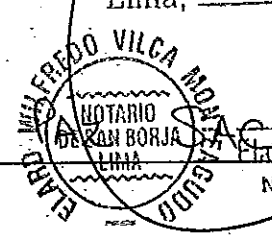
Nº: _____

Código de Identificación Nº: _____

CERTIFICO: Que la presente reproducción guarda absoluta conformidad con el original que se me puso a la vista **1 SEP 2014**

Lima, _____

Proveedor: PROMOTORA MAC



Wilfredo Vilca Monteagudo
NOTARIO DE SAN BORJA-LIMA
CNL. 171

Tipo de Negocio: EDUCACIÓN

Dirección: Jr. LOS MANGOS 190

Jr/Aut/Calle: _____ Distrito: S.J.L.

Provincia: LIMA Dpto: LIMA



RUC: 20520562924 Telf: 7174183

E-mail: sjllosmangos@pamer.edu.pe

Impreso por Casa del Contador - Marca Registrada - Registro de Propiedad Ind.

Libro de Reclamaciones

Hoja de Reclamaciones

Fecha: Día Mes Año
27 02 2012

Nº: 001

Nombre de la Persona Natural ó Razón Social de la Persona Jurídica. (Donde se coloca el Libro de Reclamaciones)

Del Proveedor: Nombre ó Razón Social: Promotora Mac Paz Sac -

RUC Nº: 20520562924 Dirección: J. los Alamos 190 S.LL

Teléfono: 7174183 E-mail:

1.- Identificación del(a) consumidor(a) Reclamante

Nombre: Silvia Solalique Gallardo DNI/CE/ID/RUC: 23977232

Domicilio: Mz Q3 24-8 con. H. ^(Cercas) H. H. H. H. Ciudad/Localidad: Lima

Distrito: S.J.2 Departamento: Lima País: Perú

Estado: Soltera Teléfono/E-mail: 997121168

Para el caso de menores de edad.

Padre, Madre ó Representante: DNI:

Domicilio: Telf:

2.- Identificación del bien contratado

Producto Descripción:

Servicio Descripción:

Lugar, Fecha y Hora de la ocurrencia:

Condiciones de la Relación de Consumo Crédito/Contado Pagado Si No

3.- Detalle de la Reclamación Reclamo (1) Queja

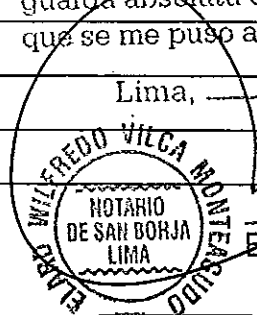
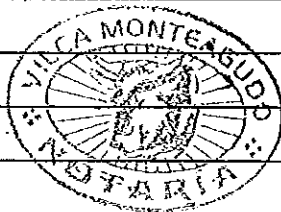
Miércoles 4 de agosto me acerco al colegio (Familia Montecristo) Los Alamos a recibir confirmación sobre la matrícula 2012, donde me indican q' matriculándola al nacional esa como presentarse su docente. lo cual no fue así por q' no le separaron los...

4.- Acciones Adoptadas por el proveedor

Detalle:

CERTIFICO: Que la presente reproducción guarda absoluta conformidad con el original que se me puso a la vista.

01 SEP 2012



Lima,

Elard Wilfredo Vilca Monteagudo
NOTARIO DE SAN BORJA-LIMA
CNL. 171

Silvia Solalique Gallardo
Consumidor

Proveedor (Opcional)

(1) Reclamo: Disconformidad relacionada a los productos ó servicios.

(2) Queja: Disconformidad no relacionada a los productos ó servicios; ó malestar ó descontento respecto a la atención al público.

Libro de Reclamaciones

Hoja de Reclamaciones

Fecha:

Día

Mes

Año

20

05

2014

Nº: 002

Nombre de la Persona Natural ó Razón Social de la Persona Jurídica. (Donde se coloca el Libro de Reclamaciones)

Del Proveedor: Nombre ó Razón Social: Promotora MAC PAZ SAC

RUC Nº: 20520562924

Dirección: Jr. Los Mangos 190 S.J.L

Teléfono: 7174183

E-mail:

1.- Identificación del(a) consumidor(a) Reclamante

Nombre: Sofia Gamboa Garcia DNI/CE/ID/RUC: 42971193

Domicilio: HYS 211 15 de Junio Coyoque Ciudad/Localidad:

Distrito: S.J.L

Departamento:

País: Perú

Estado: Sollia

Teléfono/E-mail: 994259829 / 3241990

Para el caso de menores de edad.

Padre, Madre ó Representante:

CERTIFICO: Que la presente reproducción guarda absoluta conformidad con el original que se me puso a la vista.

Domicilio:

2.- Identificación del bien contratado

Producto Descripción:

Servicio Descripción:

Lima, 01 SEP 2014
Elard Wilfredo Vilca Monteagudo
NOTARIO DE SAN BORJA-LIMA
C.N.L. 171

Lugar, Fecha y Hora de la ocurrencia:

Condiciones de la Relación de Consumo

Crédito/Contado Pagado. Si No

3.- Detalle de la Reclamación

Reclamo (1)

Queja (2)

- * Por vulnerar los derechos de mi pequeño hijo
- * Por discriminación / Condicionar la matrícula.
- * Por rogar el material educativo con el que se desarrolla la educación de mi hijo / Por suspender a clases por las donzas

4.- Acciones Adoptadas por el proveedor

Detalle: Nuestra I.E. no hace discriminación de ningún tipo. A pesar de que el niño no estuvo matriculado recibí material, el pago de la matrícula se hizo el 05/05. Las sugerencias están respaldadas en el Reglamento interno de nuestra I.E. inscrito en la UGEL este material se le entregó el primer día de clases junto a la agenda.

[Signature]
Consumidor



[Signature]
Proveedor (Opcional)

(1) Reclamo: Disconformidad relacionada a los productos ó servicios.

(2) Queja: Disconformidad no relacionada a los productos ó servicios; ó malestar ó descontento respecto a la atención al público.

Impreso por Casa del Contador - Marca Registrada - Registro de Propiedad Industrial

Libro de Reclamaciones

Foja de Reclamaciones

Fecha:

Día	Mes	Año
04	07	14

Nº: 003

Nombre de la Persona Natural ó Razón Social de la Persona Jurídica. (Donde se coloca el Libro de Reclamaciones)

Del Proveedor: Nombre ó Razón Social:

RUC Nº:

Dirección:

Teléfono:

E-mail:

1.- Identificación del(a) consumidor(a) Reclamante

Nombre: Sofía Gombaa Cerna DNI/CE/ID/RUC: 42971198

Domicilio: 1175 L11 13 de Junio S.JL Ciudad/Localidad:

Distrito: S.JL

Departamento: Lima

País:

Estado:

Teléfono/E-mail: 941495246

Para el caso de menores de edad.

Padre, Madre ó Representante:

CERTIFICO: Que la presente reproducción guarda absoluta conformidad con el original que se me puso a la vista.

Domicilio:

2.- Identificación del bien contratado

Lima,

01 SEP 2014

Producto Descripción:

Servicio Descripción:



Elard Wilfredo Vilca Monteagudo
NOTARIO DE SAN BORJA-LIMA
CNL. 171

Lugar, Fecha y Hora de la ocurrencia:

Condiciones de la Relación de Consumo

Crédito/Contado Pagado

Si

No.

3.- Detalle de la Reclamación

Reclamo (1)

Queja (2)

Nuevamente se negó el material de estudios alegando que se tiene pendiente la pensión. Asimismo, no se entrega los materiales cuando se confirma el pago de dicha pensión.

4.- Acciones Adoptadas por el proveedor

Detalle:

En ningún momento se le negó el material, el pago de pensión se realizó hoy 04-07-14 (Miércoles, julio) el sistema emitió el pago pasado las 24 horas.

Sofía
Consumidor



[Signature]
Proveedor
(Opcional)

(1) Reclamo: Disconformidad relacionada a los productos ó servicios.

(2) Queja: Disconformidad no relacionada a los productos ó servicios; ó malestar ó descontento respecto a la atención al público.

Impreso por: Casa del Contador - Marca Registrada - Registro de Propiedad Industrial

Libro de Reclamaciones

Hoja de Reclamaciones

Fecha:	Día	Mes	Año

Nº: 004

Nombre de la Persona Natural ó Razón Social de la Persona Jurídica. (Donde se coloca el Libro de Reclamaciones)

Del Proveedor: Nombre ó Razón Social:

RUC Nº: Dirección:

Teléfono: E-mail:

1.- Identificación del(a) consumidor(a) Reclamante

Nombre: DNI/CE/ID/RUC:

Domicilio: Ciudad/Localidad:

Distrito: Departamento: País:

Estado: Teléfono/E-mail:

Para el caso de menores de edad.

Padre, Madre ó Representante: DNI:

Domicilio: Cell:

2.- Identificación del bien contratado

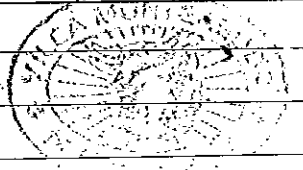
Producto Descripción:

Servicio Descripción:

Lugar, Fecha y Hora de la ocurrencia:

Condiciones de la Relación de Consumo Crédito/Contado Pagado Si No

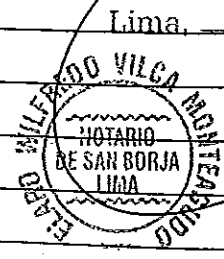
3.- Detalle de la Reclamación Reclamo (1) Queja (2)



CERTIFICO: Que la presente reproducción guarda absoluta conformidad con el original que se me puso a la vista. 10.1 SEP 2014

4.- Acciones Adoptadas por el proveedor

Detalle:



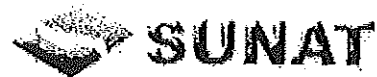
Elard Wilfredo Vilca Monteagudo NOTARIO DE SAN BORJA-LIMA CNL. 171

Consumidor

Proveedor (Opcional)

(1) Reclamo: Disconformidad relacionada a los productos ó servicios.

(2) Queja: Disconformidad no relacionada a los productos ó servicios; ó malestar ó descontento respecto a la atención al público.



FICHA RUC : 20520562924
PROMOTORA MAC PAZ S.A.C. - MAC PAZ S.A.C.

Número de Transacción : 80786972

CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : PROMOTORA MAC PAZ S.A.C. - MAC PAZ S.A.C.
Tipo de Contribuyente : 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Fecha de Inscripción : 05/01/2009
Fecha de Inicio de Actividades : 02/03/2009
Estado del Contribuyente : ACTIVO
Dependencia SUNAT : 0023 - I.R.LIMA-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : -
Tipo de Representación : 1 - INDISTINTA
Actividad Económica Principal : 80107 - ENSEANZA PRIMARIA
Actividad Económica Secundaria 1 : 80210- ENSEANZA SECUNDARIA FORMACION GRAL.
Actividad Económica Secundaria 2 : -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago : COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad : COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio : -
Actividad de Comercio Exterior : SIN ACTIVIDAD
Número Fax : -
Teléfono Fijo 1 : 1 - 2267715
Teléfono Fijo 2 : -
Teléfono Móvil 1 : -
Teléfono Móvil 2 : -
Correo Electrónico 1 : -
Correo Electrónico 2 : -

Domicilio Fiscal

Departamento : LIMA
Provincia : LIMA
Distrito : SAN BORJA
Tipo y Nombre Zona : URB. SAN BORJA
Tipo y Nombre Vía : AV. BOULEVARD SURCO
Nro : 510
Km : -
Mz : -
Lote : -
Dpto : -
Interior : 801
Otras Referencias : A 2 CDRAS. DEL PENTAGONITO
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : OTROS.

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP : 22/12/2008
Número de Partida Registral : 12248634
Tomo/Ficha : -
Folio : -
Asiento : -
Origen del Capital : NACIONAL
País de Origen del Capital : -

000001

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	02/03/2009	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	02/03/2009	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/03/2011	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/02/2010	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/02/2010	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/02/2010	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -06803037	CAMPOS MUÑOZ DE PAZ CYNTHIA VIVIANA	APODERADO	30/05/1977	22/12/2008	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. SAN BORJA DEL CRUCE DE LA CAL. LEONARDO DA VINCI 281 Int 201	LIMA LIMA SAN BORJA	---	-	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -20020581	PAZ ROJAS ABEL ARTEMIO	GERENTE GENERAL	06/06/1967	22/12/2008	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	URB. SAN BORJA DEL CRUCE DE LA CAL. LEONARDO DA VINCI 281 Int 201	LIMA LIMA SAN BORJA	---	-	

Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -43692106	CAMPOS MUÑOZ SANDRA MARIA LUISA	SOCIO	29/05/1986	22/12/2008	-	0.025000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
			---	---		
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Residencia	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -20020581	PAZ ROJAS ABEL ARTEMIO	SOCIO	06/06/1967	22/12/2008	-	99.970000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
			---	---		

Establecimientos Anexos

Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0001	SUCURSAL	-	LIMA LIMA SAN JUAN DE LURIGANCHO	URB. CANTO GRANDE JR. LOS MANGOS 190	ZONA 1	ALQUILADO

Importante

Descentralización de Servicios : Hemos puesto a su disposición los Centros de Servicios al Contribuyente, ubicados en los siguientes distritos : Callao, Lima Cercado, Comas, San Isidro, San Martín, y Santa Anita, donde podrá realizar sus Trámites o Consultas con mayor rapidez y comodidad

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

DEPENDENCIA SUNAT
Fecha:25/03/2012
Hora:14:51

Art.50.- Esta escala permite asignar una calificación cuantitativa a dichas actitudes según el procedimiento que se indica.

1. SON ACTITUDES POSITIVAS:

- a. Auto-exigencia.
- b. Autocontrol y/o manejo de la inteligencia emocional.
- c. Respeto a la dignidad de las personas.
- d. Honradez: Respeto a lo ajeno, reconocimiento de sus actitudes; sinceridad en el trato personal.
- e. Solidaridad: Compañerismo, disponibilidad para el servicio al otro, preocupación por quien más necesita, generosidad en la colaboración.
- f. Participación activa en las diversas actividades de la vida escolar.
- g. Puntualidad, asistencia y presentación adecuada.
- h. Responsabilidad: Cumplimiento de sus deberes y de las normas de convivencia establecidas en la Institución Educativa Privada.
- i. Iniciativa y creatividad.
- j. Sensibilidad social: Preocupación por la realidad nacional, deseo de ayuda a los más necesitados, y de contribuir a un desarrollo del país basado en la justicia y la paz.
- k. Valoración y cuidado del medio ambiente.
- l. Civismo: respeto a los símbolos patrios, cultivo de los valores nacionales y de nuestra identidad peruana.
- m. Testimonio de fe y compromiso cristiano.
- n. Participación y preocupación por su preparación preuniversitaria.
- o. Liderar equipos y/o proyectos.
- p. Integridad y emprendedurismo.

2. SON ACTITUDES NEGATIVAS:

De primer orden

- a. Impuntualidad al llegar al colegio, a clases u otras actividades programadas. En cualquier caso se considerará impuntualidad desde la primera tardanza.
- b. Realizar tareas ajenas al curso que se está dictando.
- c. Incumplimiento de tareas. No justificar oportuna y debidamente las inasistencias. No devolver oportunamente los documentos que deben firmarse por los padres de familia.
- d. No traer los útiles escolares, libros, cuadernos, tareas u otros necesarios para las clases, de acuerdo al horario de clases.
- e. Presentar tareas o trabajos cuya autoría es ajena a su persona.

Panel

- Validar la firma de sus padres o tutores en otros documentos oficiales del colegio (reporte diario de notas, reserva de mesas, llamadas de atención, amonestación, etc)

PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS:

Para las faltas de primer orden:

- 1ª Falta: Llamada de atención verbal del tutor y discutida con un compromiso por parte del alumno con su puño y letra que deberá estar archivado en su file.
- 2ª Falta: Llamada telefónica del tutor al padre de familia y Llamada de Atención Escrita del tutor con firma del padre de familia.
- 3ª Falta: Pasa a ser falta de segundo orden.

Para las faltas de segundo orden:

- 1ª Falta: Llamada de Atención Escrita del tutor con copia a la Unidad Educativa al alumno. Firma de un compromiso (debe estar archivado en el tutor e discutido al padre de familia).
- 2ª Falta: Llamada de Atención Escrita al tutor al alumno con copia a la Unidad Educativa al alumno. Acompañada de una llamada telefónica y copia al padre de familia.
- 3ª Falta: Reunión del Director y tutor con los padres de familia y archivo Registro escrito de los acuerdos a los que se llegará. Firmado un compromiso con los padres.
- 4ª Falta: Pasa a ser falta de tercer orden.

Observación: En caso de que el alumno haya cometido la falta de ocultar, pintar, deteriorar o romper los diferentes elementos de mobiliario y/o equipos de la Institución Educativa Privada, deberá iniciar el proceso de resolver el problema afectado, dejándolo en perfectas condiciones.

Para las faltas de tercer orden:

- 1ª Falta: Reunión del tutor o director con los padres de familia y archivo Amonestación Escrita del director con firma del padre de familia.
- 2ª Falta: Advertencia de Matrícula Funcional mediante un documento escrito.
- 3ª Falta: Pasa a ser falta de cuarto orden.

Observación: En caso de que el alumno haya cometido la falta de destrucción de mobiliarios y/o equipos del Colegio, sus responsabilidades deberán reparar o devolver el artículo afectado, dejándolo en las condiciones en las que se encontraba antes de los hechos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 750-2014/CC2

RESOLUCIÓN FINAL N° 536-2015/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : SOFÍA GAMBOA GARCÍA (LA SEÑORA GAMBOA)
DENUNCIADA : PROMOTORA MAC PAZ S.A.C. (EL COLEGIO PAMER)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 IDONEIDAD
 DISCRIMINACIÓN
 LIBRO DE RECLAMACIONES
 MEDIDAS CORRECTIVAS
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 MULTA
 COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : SERVICIOS DE ENSEÑANZA ESCOLARIZADA

Lima, 1 de abril de 2015

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 17 de julio de 2014, la señora Gamboa denunció a EL COLEGIO PAMER por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:
 - (i) Es madre del menor Flavio Sebastian Ruesta Gamboa, de ocho años de edad, quien cursaba el cuarto año de primaria en el centro educativo de la empresa denunciada.
 - (ii) En el mes de mayo de 2014, su menor hijo le indicó que la parte denunciada le negó la entrega de materiales de estudio (libros), que debían ser facilitados a todos los alumnos en forma general, bajo el argumento que no se encontraba al día en el pago de las pensiones.
 - (iii) Su menor hijo también le indicó que la aseveración de que no se encontraba al día en el pago de las pensiones fue hecha de manera pública, en presencia de sus compañeros de sección, lo que motivó posteriores momentos de burla por parte de éstos en su contra.
 - (iv) El 20 de mayo de 2014, acudió al establecimiento de la empresa denunciada, entrevistándose con la secretaria, quien ratificó lo manifestado por su menor hijo, negándole la entrega de los libros e indicando que sólo se entregarían los mismos siempre y cuando se cancelen las pensiones que tenía pendientes, argumentando que ello se encontraba consignado en los Reglamentos Internos a los que se sujetaba.
 - (v) Durante todo el período de estudios, su menor hijo había sido objeto de discriminación frente a sus demás compañeros de sección, al no poder contar con los materiales de trabajo que EL COLEGIO PAMER estaba obligado a hacer entrega sin condicionamiento alguno.
 - (vi) Decidió registrar su reclamo en el Libro de Reclamaciones; sin embargo, al momento de recabar el cargo de la hoja de reclamo, tanto la directora como la secretaria del centro educativo le negaron la entrega de la misma, alegando que debían consultar ello con su representante legal.
 - (vii) El 27 de junio de 2014, retornó a EL COLEGIO PAMER a fin de recabar el cargo de la hoja de reclamación, pese a lo cual le reiteraron nuevamente la

M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

000083

EXPEDIENTE N° 750-2014/CC2

- negativa de entregarle el cargo, denotando una actitud arbitraria.
- (viii) En forma extraña, la parte denunciada le cursó comunicados indicándole que en caso de incurrir en más de tres tardanzas en el ingreso a clases, tendría que firmar una matrícula condicional para el año siguiente, lo cual consideró que estaba relacionado con el reclamo que efectuó.
 - (ix) La actitud contra su menor hijo y la desplegada luego de su reclamo, le ocasionaban un grave perjuicio, el cual haría valer en su momento.
 - (x) EL COLEGIO PAMER condicionó la entrega de material de estudios a su menor hijo, le envió comunicados que no correspondían al Reglamento Interno 2014 con la finalidad de amenazarla o amedrentarla, y se negó a efectuar la entrega del cargo correspondiente al reclamo.

2. La denunciante solicitó que:

- (i) La empresa denunciada sea sancionada.
- (ii) Se ordene a la empresa denunciada que cese los actos desplegados contra su menor hijo.

3. Mediante Resolución N° 1, de fecha 11 de agosto de 2014, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Gamboa, resolviendo lo siguiente:

"(...)

PRIMERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 17 de julio de 2014, presentada por la señora Sofía Gamboa García contra PROMOTORA MAC PAZ S.A.C., por presunta infracción de los artículos 1°, numeral 1.1, literal d), 18°, 19° y 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría condicionado indebidamente la entrega de materiales de estudio (libros) al menor hijo de la denunciante, bajo el argumento de que ésta no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas, omitiendo cumplir con su obligación de hacer entrega de los mismos sin condicionamiento alguno.

SEGUNDO: admitir a trámite la denuncia de fecha 17 de julio de 2014, presentada por la señora Sofía Gamboa García contra PROMOTORA MAC PAZ S.A.C., por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- (i) Habría comunicado al menor hijo de la denunciante que no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas en presencia de sus demás compañeros; y,*
- (ii) Habría remitido comunicados amenazantes a la denunciante, indicando que si su menor hijo incurría en más de tres tardanzas en el ingreso a clases, ésta tendría que firmar una matrícula condicional para el año siguiente, ello con la finalidad de hostilizarla debido al reclamo que interpuso en el Libro de Reclamaciones.*

TERCERO: admitir a trámite la denuncia de fecha 17 de julio de 2014, presentada por la señora Sofía Gamboa García contra PROMOTORA MAC PAZ S.A.C., por presunta infracción del artículo 150° (Artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado se habría negado a entregar a la denunciante el cargo o copia de la hoja de reclamo que ésta registro en su Libro de Reclamaciones.

M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2

SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 750-2014/CC2

000084

(...)"
[Sic]

4. El 2 de setiembre de 2014, EL COLEGIO PAMER presentó su escrito de descargos, a través del cual indicó que:
- (i) La parte denunciante no había ofrecido medio probatorio alguno que permita sustentar sus afirmaciones, en tanto de los comprobantes de pago por concepto de pensión de enseñanza se podía verificar que ésta canceló dicho concepto fuera de las fechas informadas en el momento de la matrícula.
 - (ii) Le sorprendía la conducta de la denunciante, puesto que ésta tenía pendiente de pago las pensiones escolares de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2013, pese a lo cual permitieron que su menor hijo inicie el año escolar sin siquiera cancelar la matrícula del año escolar 2014, en atención a su premisa institucional consistente en no perjudicar o interrumpir el servicio educativo.
 - (iii) Se podía apreciar que la matrícula del alumno fue cancelada tardíamente el 5 de mayo de 2014, pese a lo cual se dio inicio al servicio educativo.
 - (iv) Los vouchers de pago sólo acreditaban que la madre de familia pagó en forma extemporánea las pensiones, pero no se deducía que hayan incurrido en actos de discriminación del alumno.
 - (v) En cuanto a la copia del comunicado remitido con relación a las tardanzas, ello no acreditaba haber incurrido en actos de discriminación respecto del menor hijo de la denunciante, siendo que existía una suspensión de un día como medida disciplinaria por haber incurrido en reiterancia de tardanzas el 12, 17 y 25 de marzo y el 8 de abril de 2014.
 - (vi) Las reglas disciplinarias del centro educativo fueron informadas a la denunciante al momento de la matrícula. Asimismo, la medida de suspensión del alumno no constituía un acto de discriminación.
 - (vii) La presentación del Reglamento Interno por parte de la denunciante permitía dejar constancia de que se cumplió con informar a ésta las normas educativas del centro educativo, así como que el mismo se regía por lo dispuesto en las normas del sector educación.
 - (viii) La parte pertinente del Reglamento, presentada por la señora Gamboa, no acreditaba un trato desigual o discriminatorio, por lo que no se podía considerar como prueba de dicho hecho.
 - (ix) No había remitido comunicados amenazantes a la denunciante, siendo que se reservaban el derecho a estudiar el inicio de acciones legales contra ésta por efectuar afirmaciones temerarias en forma tan ligera.
 - (x) La aplicación del Reglamento y las reglas disciplinarias no acreditaba que hayan incurrido en actos de discriminación. Asimismo, agregó que no había amenazado a la señora Gamboa, siendo que lo único que hicieron fue aplicar el reglamento del centro educativo ante las reiteradas tardanzas de su menor hijo.
 - (xi) Jamás habían negado el acceso al libro de reclamaciones a la denunciante y tampoco habían negado el derecho a obtener las copias y los cargos respectivos.
 - (xii) De la revisión del libro de reclamaciones no se registraba que hayan procedido a quedarse con la copia o el cargo del reclamo formulado por la señora Gamboa, siendo que por el contrario, se dejó constancia en el

M-CPC-05/1A

3



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 750-2014/CG2

00006E

registro 003 sobre la atención del reclamo.

- El 18 de febrero de 2015, se llevó a cabo una diligencia de inspección inopinada en el establecimiento de EL COLEGIO PAMER, a fin de verificar el estado de su Libro de Reclamaciones. Cabe resaltar que el acta de la referida diligencia y las fotografías tomadas durante el desarrollo de la misma, fueron puestas en conocimiento de las partes.

ANÁLISIS

Sobre la afectación al deber de idoneidad

- En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor¹.

¹ Los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor señalan que:

Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al Consumidor.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

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

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

En materia de idoneidad, se tiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que,

M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

000088

EXPEDIENTE N° 750-2014/CC2

7. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
8. En la medida que se ha imputado a la parte denunciada la comisión de diversas infracciones al Código, procederemos a analizar en forma independiente cada una de ellas.

(i) *Sobre el hecho consistente en que EL COLEGIO PAMER habría condicionado indebidamente la entrega de materiales de estudio (libros) al menor hijo de la denunciante, bajo el argumento de que ésta no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas, omitiendo cumplir con su obligación de hacer entrega de los mismos sin condicionamiento alguno*

9. En su escrito de denuncia, la señora Gamboa señaló que su menor hijo le puso en conocimiento que la parte denunciada le había negado la entrega de los materiales de estudio (libros) que debían ser entregados a todos los alumnos en general, por lo que se comunicó con el encargado, quien le comunicó que no se le entregaban los materiales por no encontrarse al día en el pago e las pensiones.
10. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tienen las hojas de reclamación N° 2 y N° 3 del Libro de Reclamaciones de la empresa denunciada, a través de las cuales la señora Gamboa interpuso reclamos indicando que EL COLEGIO PAMER había negado el material de estudios a su menor hijo debido a que adeudaba pensiones de enseñanza y que, incluso cuando confirmaba el pago de la pensión tampoco se le hacía entrega de los referidos materiales.
11. Por su parte, de las referidas hojas de reclamación se pueden apreciar las respuestas que brindó EL COLEGIO PAMER a cada uno de dichos reclamos, indicando lo siguiente:

"Hoja de Reclamación N° 002

4.- Acciones Adoptadas por el proveedor.

Detalle:

Nuestra I.E. no hace discriminación de ningún tipo. A pesar de que el niño no estuvo matriculado recibió material, el pago de la matrícula se hizo el 05/05. Las suspensiones están especificadas en el Reglamento Interno de nuestra I.E. inscrito en la UGEL este material se les entrega el primer día de clase junto a la agenda.

(...)"

"Hoja de Reclamación N° 003

(...)

4.- Acciones Adoptadas por el proveedor.

Detalle:

En ningún momento se le negó el material, el pago recién se realizó hoy 04-07-14

conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 750-2014/CC2

00008

(mayo, junio, julio) el sistema verifica el pago pasadas las 24 horas.
(...)"

12. Dicho esto, si bien en su escrito de descargos la empresa denunciada no ha expuesto argumento alguno relacionado con el hecho referido a que habría condicionado indebidamente la entrega de materiales de estudio al menor hijo de la denunciante, bajo el argumento que no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas, omitiendo cumplir con su obligación de hacer entrega de los mismos sin condicionamiento alguno, se puede apreciar que en las Hojas de Reclamación N°s 002 y 003, indica que en ningún momento se ha negado el material educativo al menor hijo de la denunciante.
13. En virtud de lo indicado y de acuerdo a lo señalado por el propio COLEGIO PAMER en sus Hojas de Reclamación, esta Comisión considera que el presente análisis debe partir de la premisa aceptada por ambas partes, referida a que el centro educativo denunciado sí se comprometió y/u ofreció a los padres de familia hacer entrega de material educativo a los estudiantes. En ese sentido, considerando que la parte denunciante ha justificado y acreditado la expectativa de que su menor hijo reciba material educativo por parte de la empresa denunciada y que ha indicado que ésta no ha cumplido con ello, corresponde verificar si la empresa denunciada ha acreditado haber efectuado la entrega del referido material o, en todo caso, si ha acreditado la existencia de un eximente de responsabilidad administrativa a su favor.
14. Al respecto, si bien EL COLEGIO PAMER indicó en sus Hojas de Reclamación que cumplió con entregar al menor hijo de la denunciante los materiales educativos que le correspondían, pese a encontrarse en mejor posición para acreditarlo, no ha ofrecido medio probatorio alguno que permita verificar que cumplió con entregar el referido material educativo al menor hijo de la señora Gamboa.
15. En efecto, esta Comisión considera que para efectos de acreditar la entrega de todos los productos y/o servicios que componen el paquete educativo ofrecido a los padres de familia, EL COLEGIO PAMER debió premunirse de los medios probatorios que permitan verificar la entrega de los mismos a los estudiantes, siendo que corresponde a la esfera de sus atribuciones y posibilidades el acreditar el referido cumplimiento.
16. No obstante lo indicado y pese a que la empresa denunciada señaló que cumplió con entregar el material educativo al menor hijo de la denunciante, no ha ofrecido medio probatorio alguno que permita verificar dicha entrega, por lo que corresponde atribuirle responsabilidad administrativa por los hechos materia de análisis, en tanto un consumidor no esperaría que su proveedor no cumpla con efectuar la entrega de los materiales educativos de acuerdo al compromiso asumido en el marco de la prestación de sus servicios.
17. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada contra EL COLEGIO PAMER por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor denunciado condicionó indebidamente la entrega de materiales de estudio (libros) al menor hijo de la denunciante, bajo el argumento

M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 750-2014/CC2

000088

de que ésta no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas, omitiendo cumplir con su obligación de hacer entrega de los mismos sin condicionamiento alguno.

(ii) Sobre el hecho consistente en que EL COLEGIO PAMER habría comunicado al menor hijo de la denunciante que no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas en presencia de sus demás compañeros

18. Como se ha indicado en numerales precedentes, para verificar la existencia de una afectación al deber de idoneidad, el consumidor deberá acreditar la existencia del defecto alegado, luego de lo cual corresponderá al proveedor acreditar la existencia de un eximente de responsabilidad, ya sea porque empleó la diligencia requerida para el caso concreto o probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.
19. En su escrito de denuncia, la señora Gamboa señaló que de acuerdo a lo referido por su menor hijo, el personal de la empresa denunciada manifestó en forma pública y en presencia de sus demás compañeros que no se le entregaban los materiales educativos por no encontrarse al día en el pago de las pensiones, lo que motivó posteriores momentos de burla por parte de los referidos compañeros en contra de su menor hijo.
20. No obstante lo indicado, de la revisión de los medios probatorios ofrecidos por la señora Gamboa no se puede verificar la ocurrencia del hecho materia de análisis, referido a que la parte denunciada habría comunicado al menor hijo de la denunciante que no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas en presencia de sus demás compañeros.
21. En efecto, de la revisión del documento denominado "Suspensión", del Reglamento Interno 2014, de los cupones de pago N° 763078300053 y 763078300061 y de los vouchers de pago presentados por la denunciante respecto de la pensión de enseñanza de su menor hijo, no se puede apreciar que EL COLEGIO PAMER haya comunicado a éste que no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas en presencia de sus demás compañeros.
22. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el Expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra EL COLEGIO PAMER por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que la empresa denunciada haya comunicado al menor hijo de la denunciante que no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas en presencia de sus demás compañeros.

(iii) Sobre el hecho consistente en que EL COLEGIO PAMER habría remitido comunicados amenazantes a la denunciante, indicando que si su menor hijo incurría en más de tres tardanzas en el ingreso a clases, ésta tendría que firmar una matrícula condicional para el año siguiente, ello con la finalidad de hostilizarla debido al reclamo que interpuso en el Libro de Reclamaciones

23. En su escrito de denuncia, la señora Gamboa señaló que le causaba extrañeza que le hayan remitido comunicados indicándole que en caso su menor hijo

M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE Nº 750-2014/CC2

00000

incurra en más de tres tardanzas en su ingreso a clases, tendría que firmar una matrícula condicional para el año siguiente, hecho que consideró fue generado por el reclamo que efectuó. Asimismo, agregó que dentro de las conductas infractoras cometidas por EL COLEGIO PAMER se encontraba la remisión de comunicados con textos que no correspondían al Reglamento Interno 2014 y que más bien se constituían en amenazas o actos de amedrentamiento y configuraban actos de hostilización.

24. El término "amenazar"², de acuerdo a lo indicado por la Real Academia Española, se constituye en dar a entender con actos o palabras que se quiere hacer algún mal a alguien. Dicho esto, corresponde verificar si de acuerdo a los términos de la denuncia, EL COLEGIO PAMER ha remitido comunicados amenazantes a la denunciante, los que tendrían que dar a entender de su texto que se quiere hacer algún mal al menor hijo de la denunciante o generársele alguna consecuencia negativa presente o futura.
25. Con relación al presente hecho denunciado, de la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se tiene el documento denominado "Suspensión", a través del cual se indica lo siguiente:

"(...)

*De acuerdo al REGLAMENTO ESCOLAR de nuestro Centro Educativo, la Dirección toma la determinación de suspender a su hijo/a Ruesta Flavio alumno del 3ro grado, salón (ilegible) Trinidad; por haber cometido la falta que a continuación se detalla:
Por haber llegado tarde por 4ta vez de las siguientes fechas 12/03; 25/03; 08/04 del cual también ya se le envió su amonestación.*

Exhortamos a Usted a apoyar en el mejoramiento de la conducta de su hijo/(a) a fin de que el/(la) alumno/(a) rectifique su comportamiento y/o falta; de no ser así, la siguiente medida será la evaluación de su permanencia en el colegio y firma de matrícula condicional.

"(...)"

[Sic]

26. Asimismo, se tiene la copia parcial del documento denominado "Reglamento Interno - 2014", ofrecido en calidad de medio probatorio por la parte denunciada y que también ha sido presentado en fotocopia parcial por la parte denunciante, en cuyo texto se indica expresamente lo siguiente:

"(...)

2. SON ACTITUDES NEGATIVAS:

De primer orden

- a. *Impuntualidad al llegar al colegio, a clases u otras actividades programadas.
En cualquier caso se considerará impuntualidad desde la primera tardanza.*

"(...)

PROCEDIMIENTOS CORRECTIVOS

Para las faltas de primer orden:

1º Falta: Llamada de atención verbal del tutor y escritura de un compromiso por parte del alumno con su puño y letra, que deberá ser archivado en su file.

2º Falta: Llamada telefónica del tutor al padre de familia y Llamada de Atención Escrita del tutor con firma del padre de familia.

3º Falta: Pasa a ser falta de segundo orden.

Para las faltas de segundo orden:

² Ver: <http://lema.rae.es/drae/?val=AMENAZA>
M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 750-2014/CC2

000096

1° Falta: Llamada de Atención Escrita del Tutor o cualquier autoridad educativa al alumno. Firma un compromiso. Llamada telefónica del tutor o director al padre de familia.

2° Falta: Llamada de Atención Escrita del Tutor o de cualquier autoridad educativa al alumno. Acompañada de una llamada telefónica y cita al padre de familia.

3° Falta: Reunión del Director y tutor con los padres de familia y alumno. Registro de los acuerdos a los que se llegue. Firma de un compromiso con los padres.

4° Falta: Pasa a ser falta de tercer orden.

(...)

Para las faltas de tercer orden:

1° Falta: Reunión del Tutor o director con los padres de familia y alumno, y Amonestación Escrita del director con firma del padre de familia.

2° Falta: Advertencia de Matrícula Condicional mediante un documento escrito.

3° Falta: Pasa a ser falta de cuarto orden.

(...)"

[Sic]

27. De lo indicado, este Colegiado considera que de acuerdo al Reglamento Interno - 2014, ofrecido en calidad de medio probatorio por la propia empresa denunciada, la impuntualidad para el ingreso al centro educativo, a clases u otras actividades programadas, se constituye en una actitud negativa de primer orden y, en ese sentido, ante la primera falta, correspondía una llamada de atención verbal del tutor y escritura de un compromiso por parte del alumno con su puño y letra; ante la segunda falta, correspondía una llamada telefónica del tutor al padre de familia y llamada de atención escrita del tutor con firma del padre de familia; ante la tercera falta, correspondía considerar a dicha falta como una de segundo orden; y, en caso se cometiese la falta como una de segundo orden por primera vez, es decir, una cuarta falta, correspondía una llamada de atención escrita del tutor o cualquier autoridad educativa del alumno, así como la firma de un compromiso y una llamada telefónica del tutor o directo al padre de familia.
28. Tomando en consideración lo señalado, y en tanto del documento denominado "Suspensión" se desprende que el menor hijo de la señora Gamboa incurrió la actitud negativa de primer orden "tardanza" por cuarta vez, de acuerdo al Reglamento Interno ofrecido en calidad de medio probatorio por la empresa denunciada, lo que correspondía era aplicarle el procedimiento correspondiente a una primera falta del segundo orden, esto es, una llamada de atención escrita del tutor o cualquier autoridad educativa del alumno, así como la firma de un compromiso y una llamada telefónica el tutor o director al padre de familia; sin embargo, del contenido del referido documento se desprende que EL COLEGIO PAMER aplicó al menor hijo de la denunciante la sanción de suspensión por un día, desde el 8 de abril de 2014 al 10 de abril de 2014, indicándole que en caso el menor no rectifique su comportamiento y/o falta, la siguiente medida sería la evaluación de su permanencia en el centro educativo y la firma de una matrícula condicional, sanción que de acuerdo al contenido del Reglamento Interno 2014, corresponde a la comisión de una falta de tercer orden por segunda vez.
29. Dicho esto, este Colegiado considera que ha quedado acreditado que la parte denunciada consignó en el documento denominado suspensión la aplicación de una sanción que no correspondía a la actitud negativa cometida por el menor hijo de la señora Gamboa e indicó que, en caso no rectificase su comportamiento y/o falta, se le aplicaría otra sanción (evaluación de permanencia en el centro

M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE Nº 750-2014/CC21

000091

educativo y firma de matrícula condicional), la cual tampoco correspondía a la actitud negativa en que éste había incurrido, incluso considerando el carácter reiterativo de la misma.

30. Por consiguiente, la Comisión considera que EL COLEGIO PAMER sí cometió la infracción denunciada por la señora Gamboa, consistente en remitirle comunicados amenazantes, en tanto le indicó que aplicaría a su menor hijo una sanción - es decir, le dio a entender con actos o palabras que se generaría un acto negativo -, cuando dicha consecuencia no correspondía a las actitudes negativas que éste había cometido, de acuerdo a lo establecido por su propio Reglamento Interno, aplicable durante el año escolar 2014, por lo que este Colegiado considera que ha quedado acreditado el defecto denunciado.
31. En virtud de lo indicado, correspondió verificar si la empresa denunciada ha acreditado la existencia de un eximente de responsabilidad administrativa a su favor. Al respecto, si bien en su escrito de descargos la parte denunciada indicó que no había remitido comunicados amenazantes a la denunciante y que había actuado de acuerdo a su Reglamento Interno, el mismo que fue informado a la denunciante al momento de la matrícula, se ha podido verificar que, contrariamente a lo señalado, EL COLEGIO PAMER no actuó conforme a lo dispuesto en su Reglamento Interno por lo que dicho argumento no resulta válido para eximirlo de responsabilidad administrativa.
32. Finalmente, si bien no se ha podido acreditar la finalidad que la señora Gamboa ha indicado como el motivo por el que se le habría remitido el comunicado amenazante, este Colegiado considera que ello resulta irrelevante en el análisis efectuado, más aún cuando la infracción ha quedado acreditada, en tanto se ha verificado que la empresa denunciada remitió los comunicados amenazantes, resultando lógico que la señora Gamboa busque una justificación para dicho acto.
33. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada contra EL COLEGIO PAMER por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que la empresa denunciada remitió comunicados amenazantes a la denunciante, indicando que si su menor hijo incurría en más de tres tardanzas en el ingreso a clases, ésta tendría que firmar una matrícula condicional para el año siguiente, ello con la finalidad de hostilizarla debido al reclamo que interpuso en el Libro de Reclamaciones.

Sobre los actos de discriminación

Sobre el derecho a la igualdad y a la no discriminación

34. El artículo 2° inciso 2 de la Constitución Política del Perú establece lo siguiente:

"Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho:

2. A la igualdad ante la Ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole."

M-CPC-05/1A

10



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 750-2014/CCZ

000092

35. El derecho a la igualdad presenta una doble dimensión: de un lado como principio rector del ordenamiento jurídico; y de otro lado, como un derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona el derecho a ser tratado con igualdad ante la ley y de no ser objeto de forma alguna de discriminación³.
36. Específicamente, el artículo 1º literal d) del Código reconoce el derecho de los consumidores a ser tratados justa y equitativamente en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
37. En la práctica los derechos antes citados se resumen en la obligación de los proveedores de dispensar un trato equitativo brindando sus servicios o productos sin exclusiones o selección de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de sus prestaciones.
38. El artículo 38º del mismo cuerpo legal, comprende ambas variantes al prohibir de forma absoluta, en su primer párrafo, los actos de discriminación que afectan la dignidad del ser humano lo que implica una limitación de acceso, y en su segundo párrafo el tipo básico de trato diferenciado propio de la selección o exclusión injustificada de la clientela.
39. Sobre este punto, únicamente se permite una práctica de selección o trato diferenciado en los casos donde medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas⁴. En ese sentido, la Comisión se encuentra facultada para velar y promover el respeto de los derechos de los ciudadanos como consumidores, así como promover el cumplimiento de la obligación de los proveedores de no seleccionar a la clientela.
40. La Sala de Competencia N° 2⁵, ha establecido en anteriores pronunciamientos que para éste tipo de casos, existe una cierta dificultad para el consumidor de probar que ha sido víctima de un trato discriminatorio o de un trato diferenciado ilícito, ya que sólo tendrá que acreditar con suficientes indicios que ha recibido un trato desigual, para que surja la obligación del proveedor de acreditar que su actuación respondió a motivos de seguridad del establecimiento, la tranquilidad

³ EGUIGUREN PRAELI, Francisco, Principio de Igualdad y Derecho a la No Discriminación, En: *Ius et Veritas* 15, p. 63.

⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 38º.- Prohibición de discriminación de consumidores

38.1. Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2. Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3. El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

⁵ Hoy Sala Especializada en Protección al Consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 750-2014/CC2

000092

de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas⁶. En ese orden de ideas, se considera que, en tanto el consumidor acredite un trato desigual y el proveedor no pruebe causas objetivas para dicho proceder, corresponderá sancionar a este último por el tipo previsto en el artículo 38° del Código. Por lo que, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado, ya que sólo basta que se acredite la existencia de un trato desigual.

Carga probatoria

41. El principio de la carga de la prueba establece que la responsabilidad de probar los hechos le corresponde a quien los alega⁷ (al denunciante cuando el procedimiento se inicia por denuncia de parte de éste o a la administración cuando se inicia de oficio). Sin embargo, el artículo 39° del Código contempla reglas procesales referidas a la distribución de la carga de la prueba en el caso de un presunto trato desigual o discriminatorio.
42. Es así que, el consumidor afectado por este tipo de prácticas ilegales deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia del trato desigual, para que se invierta la carga de la prueba y se exija al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para dicho trato. En caso, el proveedor demuestre la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponderá al consumidor probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias⁸.
43. En ese sentido, debe quedar claro, que en éstos casos mientras quien denuncie no acredite un trato desigual respecto de otros consumidores, no se configurará infracción alguna a los artículos 1° literal d) y 38° del Código.

Aplicación al caso concreto: Sobre el hecho consistente en que EL COLEGIO PAMER habría condicionado indebidamente la entrega de materiales de estudio (libros) al menor hijo de la denunciante, bajo el argumento de que ésta no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas, omitiendo cumplir con su obligación de hacer entrega de los mismos sin condicionamiento alguno

44. Al respecto, como se ha indicado en el análisis de las afectaciones al deber de idoneidad, este Colegiado puede concluir que EL COLEGIO PAMER condicionó indebidamente la entrega de materiales de estudio al menor hijo de la denunciante, omitiendo cumplir con su obligación de hacer entrega de los

⁶ Ver Resolución N° 2713-2010/SC2 del 29 de noviembre de 2010.

⁷ CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Carga de la prueba.-

Artículo 196°.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

⁸ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 39°.- Carga de la prueba

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por Iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 750-2014/CC2

000094

mismos son condicionamiento alguno.

45. Independientemente de ello, de acuerdo a lo indicado en el marco teórico correspondiente a los actos de discriminación y/o trato diferenciado, corresponde al consumidor afectado por este tipo de prácticas ilegales acreditar siquiera indiciariamente la existencia de un trato discriminatorio o desigual, lo cual permitirá invertir la carga de la prueba.
46. No obstante lo señalado, si bien se ha verificado que EL COLEGIO PAMER condicionó indebidamente la entrega de materiales de estudio (libros) al menor hijo de la denunciante, lo cual habría sido consecuencia de que ésta no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas, omitiendo cumplir con su obligación de hacer entrega de los mismos sin condicionamiento alguno, no obran en el Expediente medios probatorios suficientes para concluir que mediante éstos actos la empresa denunciada incurrió en discriminación y/o trato diferenciado, por lo que no resulta posible atribuirle responsabilidad administrativa alguna a la misma.
47. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia presentada contra EL COLEGIO PAMER por infracción de los artículos 1° numeral 1.1 literal d) y 38° del Código, en tanto no ha quedado acreditado que la parte denunciada haya condicionado indebidamente la entrega de materiales de estudio (libros) al menor hijo de la denunciante, bajo el argumento de que ésta no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas, omitiendo cumplir con su obligación de hacer entrega de los mismos sin condicionamiento alguno.

Sobre la omisión a entregar a la denunciante el cargo o copia de la hoja de reclamo que ésta registro en su Libro de Reclamaciones

48. El artículo 150° del Código, establece que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. Asimismo, indica que el reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en dicho artículo.
49. Asimismo, el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Reglamento), modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, establece en su artículo 5° que cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una original y dos auto copiativas, siendo que la original deberá ser obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOP cuando sea solicitada por éste.
50. En su denuncia, la señora Gamboa indicó que en ocasión en que decidió registrar su reclamo en el Libro de Reclamaciones, al momento de recabar el cargo de la hoja de reclamo, tanto la directora como la secretaria de la parte denunciada se negaron a entregarlo, alegando que debían consultar con su representante legal. Asimismo, agregó que el 27 de junio de 2014, cuando

M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 750-2014/CC

00009E

retornó al centro educativo a recabar el cargo mencionado, el personal de la empresa denunciada reiteró su negativa a entregarle el cargo, hecho que consideró una actitud arbitraria.

51. Por su parte, EL COLEGIO PAMER señaló que no se había negado el acceso al Libro de Reclamaciones a la denunciante y tampoco se le había restringido el derecho a obtener copias o cargos de los reclamos interpuestos, siendo que en su Libro de Reclamaciones no se había registrado que hayan procedido a quedarse con la copia o con el cargo del reclamo formulado por la señora Gamboa.
52. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el Expediente, se puede apreciar que la parte denunciante no ha ofrecido medio probatorio alguno que permita verificar, siquiera indiciariamente, la ocurrencia del hecho infractor materia de análisis o, en todo caso, el requerimiento efectuado por la señora Gamboa a la empresa denunciada para que se le entreguen los cargos de las hojas de reclamación a través de las cuales interpuso sus reclamos.
53. Por otro lado, de los medios probatorios ofrecidos por la parte denunciada, se tienen las copias certificadas de las Hojas de Reclamación N° 2 y 3, de su Libro de Reclamaciones, de cuyo contenido se puede apreciar que la señora Gamboa no consignó en ninguna de ellas, pese a ser de fechas distintas, indicación alguna relacionada con la omisión por parte de la referida empresa de entregar los cargos de los reclamos interpuestos a través de las mencionadas hojas de reclamación.
54. Asimismo, mediante el Acta de Inspección de fecha 18 de febrero de 2015, el personal de la Secretaría Técnica pudo verificar que en el Libro de Reclamaciones de la empresa denunciada se encontraban las dos copias de las Hojas de Reclamación N° 2 y N° 3, no verificándose la presencia de los originales de los reclamos, de lo que se puede inferir que los mismos fueron puestos a disposición de la señora Gamboa, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 5° del Reglamento.
55. En virtud de lo indicado, este Colegiado considera que la parte denunciante no ha acreditado la existencia de la presunta infracción materia de análisis, en tanto no ha ofrecido medios probatorios que permitan verificar la omisión de EL COLEGIO PAMER de entregarle los cargos de las Hojas de Reclamación N° 2 y N° 3, ni que haya solicitado a la referida empresa, en forma posterior, la entrega de dichos documentos, siendo que en contraposición a ello, se ha verificado que en el Libro de Reclamaciones de la empresa denunciada no se encuentran los originales de las referidas hojas de reclamación, las mismas que han sido desglosadas y que de acuerdo a lo dispuesto por el Reglamento, correspondía que sean entregadas a la señora Gamboa, por lo que no existen elementos que generen verosimilitud de la ocurrencia del hecho infractor materia de análisis.
56. Por los argumentos expuestos, y en la medida que no obra en el Expediente otro medio probatorio que incida en la decisión adoptada, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia presentada contra EL COLEGIO PAMER por infracción del artículo 150° del Código (Artículo 5° del Reglamento), en tanto no ha quedado acreditado que la empresa denunciada se haya negado a entregar a la denunciante el cargo o

M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 750-2014/CC2

00009E

copia de la hoja de reclamo que ésta registro en su Libro de Reclamaciones.

Sobre las medidas correctivas solicitadas

57. Los artículos 114°, 115° y 116° de la Ley N° 29571, Código°, establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
58. Del escrito de denuncia se desprende que la señora Gamboa solicitó que se ordene a la empresa denunciada que cese los actos desplegados contra su menor hijo. Asimismo, luego de haber realizado el análisis de los extremos denunciados por la parte denunciante, se ha verificado la existencia de responsabilidad administrativa de EL COLEGIO PAMER respecto de los extremos referidos a que: (i) habría condicionado indebidamente la entrega de materiales de estudio (libros) al menor hijo de la denunciante, bajo el argumento de que ésta no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas, omitiendo cumplir con su obligación de hacer entrega de los mismos sin condicionamiento alguno; y, (ii) habría remitido comunicados amenazantes a la denunciante, indicando que si su menor hijo incurría en más de tres tardanzas en el ingreso a clases, ésta tendría que firmar una matrícula condicional para el año siguiente, ello con la finalidad de hostilizarla debido al reclamo que interpuso en el Libro de Reclamaciones.
59. No obstante lo indicado, en tanto ha culminado el año escolar 2014, este Colegiado considera que pese a haberse verificado la existencia de responsabilidad administrativa por parte de EL COLEGIO PAMER, no corresponde ordenarle medida correctiva alguna, en tanto no se verifica la necesidad de ordenar a la parte denunciada el resarcimiento de alguna consecuencia patrimonial directa e inmediata ocasionada a la consumidora ni la necesidad de revertir los efectos de la conducta infractora o de evitar que la misma se produzca nuevamente en el futuro.
60. Sin perjuicio de lo indicado, este Colegiado considera necesario recomendar a la empresa denunciada que realice sus actividades comerciales en cumplimiento

9

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

Artículo 114°.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

M-CPC-05/1A

15

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú / Telf.: 224 7800

e-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE Nº 750-2014/CC2

000097

de las disposiciones legales vigentes, sin incurrir en afectaciones a las normas de protección al consumidor que la hagan pasible de recibir una sanción.

Graduación de la Sanción

61. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa cometida por EL COLEGIO PAMER, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
62. El artículo 112º del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹⁰.
63. Del análisis efectuado se ha verificado la existencia de responsabilidad administrativa de EL COLEGIO PAMER respecto de los hechos consistentes en que: (i) habría condicionado indebidamente la entrega de materiales de estudio (libros) al menor hijo de la denunciante, bajo el argumento de que ésta no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas, omitiendo cumplir con su obligación de hacer entrega de los mismos sin condicionamiento alguno; y, (ii) habría remitido comunicados amenazantes a la denunciante, indicando que si su menor hijo incurría en más de tres tardanzas en el ingreso a clases, ésta tendría que firmar una matrícula condicional para el año siguiente, ello con la finalidad de hostilizarla debido al reclamo que interpuso en el Libro de Reclamaciones.
64. En virtud de lo indicado, este Colegiado procederá a efectuar la graduación de la sanción respecto de cada uno de los extremos de la denuncia presentada por la señora Gamboa que han sido declarados fundados.
- (i) *Sobre el hecho consistente en que EL COLEGIO PAMER habría condicionado indebidamente la entrega de materiales de estudio (libros) al menor hijo de la denunciante, bajo el argumento de que ésta no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas, omitiendo cumplir con su obligación de hacer entrega de los mismos sin condicionamiento alguno*
65. Con relación al referido defecto en la prestación del servicio, este Colegiado considera que el beneficio ilícito obtenido por la empresa denunciada se encuentra constituido por el ahorro obtenido como producto de no haber efectuado la entrega de los materiales educativos al menor hijo de la denunciante.

10

LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112º Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

(...)

M-CPC-05/1A



760000

66. Cabe resaltar que, este Colegiado no cuenta con los elementos suficientes para determinar el monto que corresponde al beneficio ilícito obtenido por la denunciada, por lo que se tendrán en cuenta otros elementos establecidos por el Código.
67. En ese sentido, la Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:
- **Daño al consumidor:** se ha evidenciado el daño generado al menor hijo de la denunciante, en tanto el mismo no tuvo a disposición el material educativo que requería para gozar y hacer uso adecuado del servicio prestado por la parte denunciada, lo que incidió en el proceso de formación educativa y el desarrollo de sus actividades escolares.
 - **Daño al mercado:** se ha producido daño al mercado en la medida que cualquier entidad que brinda servicios de enseñanza escolarizada puede perder credibilidad y confianza ya que con prácticas como ésta, los consumidores son inducidos a pensar que tales entidades podrían incurrir en los mismos actos y omitir o condicionar la puesta a disposición de sus consumidores de los materiales de estudio.
68. Considerando los factores de graduación señalados, los cuales se encuentran previstos en el numeral 3 del artículo 112° del Código, bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer a EL COLEGIO PAMER una multa ascendente a 2 UIT.
- (ii) *Sobre el hecho consistente en que EL COLEGIO PAMER habría remitido comunicados amenazantes a la denunciante, indicando que si su menor hijo incurría en más de tres tardanza en el ingreso a clases, ésta tendría que firmar una matrícula condicional para el año siguiente, ello con la finalidad de hostilizarla debido al reclamo que interpuso en el Libro de Reclamaciones*
69. Con relación al referido defecto en la prestación del servicio, este Colegiado considera que no resulta posible determinar el beneficio ilícito obtenido en el presente caso, por lo que se tendrán en cuenta otros elementos establecidos por el Código para imponer la sanción.
70. En ese sentido, la Comisión ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:
- **Daño al consumidor:** se ha evidenciado el daño generado a la denunciante al remitirle comunicados con contenido amenazante, más aún cuando el referido contenido no se condecía con la sanción que correspondía aplicar a su menor hijo por la "actitud negativa" en que incurrió, de acuerdo a lo dispuesto por su propio Reglamento.
 - **Daño al mercado:** se ha producido daño al mercado en la medida que cualquier entidad que brinda servicios de enseñanza escolarizada puede perder credibilidad y confianza ya que con prácticas como ésta, los consumidores son inducidos a pensar que tales entidades podrían incurrir en los mismos actos y remitir comunicados con contenido amenazante a los consumidores.
71. Considerando los factores de graduación señalados, los cuales se encuentran previstos en el numeral 3 del artículo 112° del Código, bajo los



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 750-2014/CC2

000093

parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente imponer a EL COLEGIO PAMER una multa ascendente a 3 UIT.

Multa Final

72. Este Colegiado impone a EL COLEGIO PAMER las siguientes sanciones individuales:

<i>Hechos infractores</i>	<i>Multa aplicada a EL COLEGIO PAMER</i>
<i>Sobre el hecho consistente en que EL COLEGIO PAMER habría condicionado indebidamente la entrega de materiales de estudio (libros) al menor hijo de la denunciante, bajo el argumento de que ésta se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas, omitiendo cumplir con su obligación de hacer entrega de los mismos sin condicionamiento alguno</i>	2 UIT
<i>Sobre el hecho consistente en que EL COLEGIO PAMER habría remitido comunicados amenazantes a la denunciante, indicando que si su menor hijo incurría en más de tres tardanzas en el ingreso a clases, ésta tendría que firmar una matrícula condicional para el año siguiente, ello con la finalidad de hostilizarla debido al reclamo que interpuso en el Libro de Reclamaciones</i>	3 UIT
TOTAL	5 UIT

73. Considerando las sanciones individuales verificadas para cada tipo de infracción, la Comisión considera que debe sancionarse a EL COLEGIO PAMER con una multa final ascendente a CINCO (5) UIT.

De las costas y costos del procedimiento

74. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹¹, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de las costas y costos en que hubieran incurrido los denunciantes o el INDECOPI.

75. En la medida que han quedado acreditadas las infracciones cometidas por EL

¹¹ DECRETO LEGISLATIVO N° 807; LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 39°.- Los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al Indecopi, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 750-2014/CC2

000101

COLEGIO PAMER, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/. 36,00.

76. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberán presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora Sofía Gamboa García contra PROMOTORA MAC PAZ S.A.C., por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que la empresa denunciada:

- (i) Condicionó indebidamente la entrega de materiales de estudio (libros) al menor hijo de la denunciante, bajo el argumento de que ésta se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas, omitiendo cumplir con su obligación de hacer entrega de los mismos sin condicionamiento alguno.
- (ii) Remitió comunicados amenazantes a la denunciante, indicando que si su menor hijo incurría en más de tres tardanzas en el ingreso a clases, ésta tendría que firmar una matrícula condicional para el año siguiente, ello con la finalidad de hostilizarla debido al reclamo que interpuso en el Libro de Reclamaciones.

SEGUNDO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Sofía Gamboa García contra PROMOTORA MAC PAZ S.A.C., por infracción a los artículos 1°, numeral 1.1, literal d) y 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que la empresa denunciada haya incurrido en actos de discriminación y/o trato diferenciado a través del hecho consistente en que habría condicionado indebidamente la entrega de materiales de estudio (libros) al menor hijo de la denunciante, bajo el argumento de que ésta no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas, omitiendo cumplir con su obligación de hacer entrega de los mismos sin condicionamiento alguno.

TERCERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Sofía Gamboa García contra PROMOTORA MAC PAZ S.A.C., por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que la empresa denunciada haya comunicado al menor hijo de la denunciante que no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas en presencia de sus demás compañeros.

CUARTO: declarar infundada la denuncia interpuesta por la señora Sofía Gamboa García contra PROMOTORA MAC PAZ S.A.C., por infracción a los artículos 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, M-CPC-05/1A



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 750-2014(CO2)

026101

modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM), en tanto no ha quedado acreditado que la empresa denunciada se haya negado a entregar al denunciante el cargo o copia de la hoja de reclamo que ésta registro en su Libro de Reclamaciones.

QUINTO: denegar las medidas correctivas solicitadas por la señora Sofía Gamboa García, e indicar que no corresponde ordenar medida correctiva de oficio alguna respecto de los extremos que se han declarado fundados.

SEXTO: sancionar a PROMOTORA MAC PAZ S.A.C. de acuerdo al siguiente detalle:

HECHO INFRACTOR	MULTA IMPUESTA ¹²
<i>Sobre el hecho consistente en que EL COLEGIO PAMER habría condicionado indebidamente la entrega de materiales de estudio (libros) al menor hijo de la denunciante, bajo el argumento de que ésta se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas, omitiendo cumplir con su obligación de hacer entrega de los mismos sin condicionamiento alguno</i>	2 UIT
<i>Sobre el hecho consistente en que EL COLEGIO PAMER habría remitido comunicados amenazantes a la denunciante, indicando que si su menor hijo incurría en más de tres tardanzas en el ingreso a clases, ésta tendría que firmar una matrícula condicional para el año siguiente, ello con la finalidad de hostilizarla debido al reclamo que interpuso en el Libro de Reclamaciones</i>	3 UIT

La referida multa será rebajada en 25% si la parte denunciada cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉPTIMO: disponer la inscripción de PROMOTORA MAC PAZ S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹³.

OCTAVO: ordenar a PROMOTORA MAC PAZ S.A.C. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento,

¹² Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

¹³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La Información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 000102
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE Nº 750-2014/CC2

que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

NOVENO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38º del Decreto Legislativo Nº 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁴. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Javier Cavero- Egúsqiza Zariquiey, Srta. María Luisa Egúsqiza Mori y Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos.


JAVIER CAVERO-EGÚSQIZA ZARIQUIEY
Presidente

14

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

PRIMERA.- Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807

Modifícase el artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

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

15

LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 212º.- Acto firme

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

M-CPC-05/1A



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 3330-2015/SPC- INDECOPI

EXPEDIENTE 750-2014/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : SOFÍA GAMBOA GARCÍA
DENUNCIADA : PROMOTORA MAC PAZ S.A.C.
MATERIA : APELACIÓN
ACTIVIDAD : SERVICIOS EDUCATIVOS

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia presentada por la señora Sofía Gamboa García, toda vez que no se encuentra acreditado que Promotora Mac Paz S.A.C. condicionó la entrega del material de estudio, del hijo de la denunciante, al pago de las pensiones escolares.*

Lima, 26 de octubre de 2015

ANTECEDENTES

1. El 17 de julio de 2014, la señora Sofía Gamboa García (en adelante, la señora Gamboa) denunció a Promotora Mac Paz S.A.C.(en adelante, el Colegio) por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) En el mes de mayo de 2014, su hijo le comunicó que el Colegio le negó la entrega del material de estudio por no encontrarse al día en los pagos de las pensiones escolares. Agregó, que dicha deuda fue puesta en conocimiento del menor en presencia de sus compañeros;
 - (ii) el 20 de mayo de 2014, la secretaria del Colegio le confirmó los hechos antes señalados y le negó la entrega del material educativo de su hijo, alegando que para acceder al mismo debía regularizar su deuda;
 - (iii) de forma indebida el denunciado condicionó la entrega del material educativo al pago de las pensiones escolares.
 - (iv) al no contar con el material educativo su hijo fue víctima de burlas por parte de sus compañeros;
 - (v) dejó constancia de su malestar en el libro de reclamaciones del denunciado; sin embargo la Directora del Colegio no cumplió con entregarle el cargo de la hoja de reclamación correspondiente;
 - (vi) el 27 de junio de 2014, volvió a solicitar al Colegio el cargo del reclamo formulado, recibiendo nuevamente una negativa por parte del denunciado; y,



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 3330-2015/SPC- INDECOPI

EXPEDIENTE 750-2014/CC2

- (vii) el Colegio le cursó comunicados indicándole que si su hijo incurría en más de 3 tardanzas la matrícula de este sería condicionada para el siguiente año escolar.

2. En sus descargos, el Colegio manifestó lo siguiente:

- (i) No era cierto que negó al hijo de la señora Gamboa la entrega del material educativo, ni que le comunicó el adeudo de las pensiones escolares. Agregó que la denunciante no había ofrecido ningún medio probatorio que acreditara este extremo de su denuncia;
- (ii) pese a que la señora Gamboa mantuvo una deuda pendiente con su institución educativa y canceló el monto correspondiente a la matrícula de su menor hijo, en el mes de mayo del año 2014, no suspendió ni dejó de brindar la prestación al menor;
- (iii) las reglas disciplinarias de su institución, así como las tardanzas en las que incurrió el menor fueron comunicadas oportunamente a la denunciante, por ello solicitaba se le requiera la agenda escolar de su hijo;
- (iv) la suspensión impuesta al hijo de la señora Gamboa, como consecuencia de sus tardanzas, se encontraba sustentada en su Reglamento Interno;
- (v) no incurrió en trato desigual en perjuicio del hijo de la denunciante;
- (vi) no remitió ningún comunicado amenazante a la señora Gamboa, siendo que su actuación se limitó a la aplicación de su Reglamento Interno y,
- (vii) la señora Gamboa no ofreció medio probatorio alguno que evidenciara la alegada negativa de entrega de su hoja de reclamación.

3. Mediante Resolución 536-2015/CC2 del 1 de abril de 2015, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) señaló lo siguiente:

- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Gamboa por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse acreditado que el Colegio: a) condicionó indebidamente la entrega de materiales de estudio, al menor hijo de la denunciante, al pago de las pensiones educativas; b) remitió comunicados amenazantes a la denunciante, indicándole que si su hijo incurría en más de 3 tardanzas, su matrícula sería condicionada;
- (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Gamboa por infracción de los artículos 1°.1 literal d), 18°, 19°, 38° y 150° del Código, en tanto no quedó acreditado que el Colegio: a) incurrió en actos de discriminación y/o trato diferenciado al condicionar indebidamente la



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 3330-2015/SPC- INDECOPI

EXPEDIENTE 750-2014/GC2

- entrega de materiales de estudio al menor hijo de la denunciante; b) comunicó al hijo de la señora Gamboa que no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas en presencia de sus compañeros; y, c) se negó a entregar a la denunciante el cargo o copia de la hoja de reclamo que ésta registró en el libro de reclamaciones de la institución educativa;
- (iii) denegó las medidas correctivas solicitadas por la señora Gamboa, e indicó que no correspondía ordenar medida correctiva alguna;
- (iv) sancionó al Colegio con una multa total de 5 UIT, disgregada de la siguiente manera; 2 UIT, por condicionar indebidamente la entrega de materiales de estudio, al menor hijo de la denunciante, al pago de las pensiones de enseñanza; y, 3 UIT, por remitir comunicados amenazantes a la denunciante, indicándole que si su hijo incurría en más de 3 tardanzas, su matrícula sería condicionada; y,
- (v) dispuso la inscripción del Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS) y la condenó al pago de las costas y costos del procedimiento.
4. El 22 de abril de 2015, el Colegio apeló la Resolución 536-2015/CC2, únicamente en el extremo referido al presunto condicionamiento de entrega del material educativo al pago de las pensiones escolares, señalando lo siguiente:
- (i) Contrariamente a lo señalado por la Comisión, sí cumplió con entregar oportunamente el material educativo al hijo de la señora Gamboa;
- (ii) no obraba en autos medio probatorio alguno que acreditara la falta de entrega del material educativo al hijo de la denunciante; y,
- (iii) no contaba con cargo de entrega del material educativo al hijo de la señora Gamboa, en tanto este fue otorgado de buena fe.
5. Cabe precisar que la resolución venida en grado no ha sido cuestionada en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, referido a que el Colegio remitió comunicados amenazantes a la denunciante, indicándole que si su hijo incurría en más de 3 tardanzas, su matrícula sería condicionada, por lo que este ha quedado consentido¹.
6. Asimismo, se debe indicar que la resolución venida en grado no ha sido cuestionada en el extremo que declaró infundada la denuncia por infracción de los artículos 1°.1 literal d), 18°, 19°, 38° y 150° del Código, referidos a que el Colegio: a) incurrió en actos de discriminación y/o trato diferenciado al

¹ Es preciso señalar, que el denunciado cumplió con pagar la multa impuesta por dicha conducta infractora.



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 3330-2015/SPC- INDECOPI

EXPEDIENTE 750-2014/CC2

condicionar indebidamente la entrega de materiales de estudio al menor hijo de la denunciante; b) comunicó al hijo de la denunciante que no se encontraba al día en el pago de las pensiones educativas en presencia de sus compañeros; y, c) se negó a entregar a la señora Gamboa el cargo o copia de la hoja de reclamo que ésta registró en el libro de reclamaciones de la institución educativa, por lo que estos han quedado consentidos.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad e información en los servicios educativos

7. Los artículos 18º y 19º del Código establecen un supuesto de responsabilidad conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de comercializar sus productos y prestar sus servicios en las condiciones ofertadas o previsibles atendiendo a la naturaleza de los productos y servicios, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información puesta en conocimiento o al alcance del consumidor.
8. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a éste 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 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.
9. En el presente caso, la señora Gamboa denunció que el Colegio le negó, a su hijo, la entrega del material de estudio por no encontrarse al día en los pagos de las pensiones escolares.

² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18º.- Idoneidad.- Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

(...)

³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19º.- Obligación de los proveedores.- El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



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 3330-2015/SPC- INDECOPI

EXPEDIENTE 750-2014/CC2

10. La Comisión declaró fundada la denuncia en tanto consideró que el denunciado condicionó indebidamente la entrega de materiales de estudio, al menor hijo de la denunciante, al pago de las pensiones educativas.
11. En su recurso de apelación, el Colegio indicó que contrariamente a lo señalado por la Comisión, sí cumplió con entregar oportunamente el material educativo al hijo de la señora Gamboa. Agregó, que no obraba en autos medio probatorio alguno que acreditara la falta de entrega del material educativo al hijo de la denunciante.
12. Cabe señalar en este punto que, tratándose de denuncias de parte, el principio de la carga de la prueba asigna, según la teoría general del proceso, la responsabilidad de probar los hechos a quien los alega, por tal motivo, el artículo 162.2° de la Ley 27444⁴ establece la obligación de los administrados de aportar pruebas. Asimismo, el artículo 196° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos⁵.
13. Bajo esa premisa, es necesario resaltar que uno de los principios que rige el procedimiento administrativo sancionador es el *principio de licitud* recogido en el artículo 230° numeral 9 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁶, según el cual la administración debe presumir que los administrados actúan conforme a ley mientras no se cuente con evidencia en contrario.
14. Cabe agregar que la regla de la carga de la prueba en materia de responsabilidad administrativa del proveedor⁷, establece que ante la existencia

⁴ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°. Carga de la prueba.
(...)

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones. (...)

⁵ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°. Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

⁶ LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales (...)

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

⁷ CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196.- Carga de la prueba

Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



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 3330-2015/SPC- INDECOPI

EXPEDIENTE 750-2014/CC2

de una defraudación en las expectativas del consumidor sobre el servicio contratado, corresponde en principio al consumidor acreditar la existencia de algún defecto en el servicio, aunque sea indiciariamente. De manera que acreditado tal defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable.

15. Si bien es posible flexibilizar la regla de la carga de la prueba en situaciones excepcionales, ello depende de cada caso. Pero ello supone que la autoridad administrativa cuente, por lo menos, con la existencia mínima de indicios (más allá de los puros alegatos), que permitan justificar la inversión de la carga de la prueba, de modo que dicha carga recaiga en aquél sujeto de la relación de consumo que se encuentra en mejor posición o condición para satisfacerla.
16. Ahora bien, de la revisión del expediente esta Sala no aprecia la existencia de evidencia o al menos, de indicios mínimos que permitan presumir, que el Colegio negó al menor hijo de la denunciante el material educativo que le correspondía, siendo incluso que de autos se desprenden las hojas de reclamación N° 002 del 20 de mayo de 2014 y N° 003 del 4 de julio de 2014 en las cuales si bien la señora Gamboa señaló que el denunciado no cumplió con entregarle el material de estudio de su hijo, lo cierto es que en ambas hojas de reclamación el Colegio dejó constancia que el material educativo ya había sido entregado al menor, indicando en una de ellas que dicha entrega se realizó el 5 de mayo de 2014. Cabe indicar, que la denunciante no ha cuestionado los referidos medios probatorios, pese a que estos fueron puestos en su conocimiento.
17. En consecuencia, lo único con lo que se cuenta es con el dicho de la señora Gamboa, quien en su denuncia se limitó a afirmar la negativa del Colegio de entregar a su menor hijo el material educativo, sin presentar prueba alguna que sustente dicho alegato y con las hojas de reclamación presentadas por el denunciado, en las cuales se deja constancia de la entrega del material educativo al menor hijo de la denunciante, las mismas que no han sido materia de cuestionamiento por parte de la señora Gamboa.
18. Es importante mencionar, que la posibilidad de generar indicios respecto del hecho denunciado en el presente caso, esto es sobre la presunta negativa de por parte del Colegio de entregar al hijo de la denunciante el material educativo como consecuencia de la falta de pago de las pensiones escolares, resultaba factible, pues la señora Gamboa pudo haber presentado, por ejemplo, alguna denuncia o queja a la Unidad de Gestión Educativa Local correspondiente a efectos de requerir al denunciado el material de su menor hijo y dejar constancia del impedimento que impuso este al normal desarrollo



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 3330-2015/SPC- INDECOPI

EXPEDIENTE 750-2014/CC2

académico del menor, comunicación que evidenciaría el accionar de la institución educativa en perjuicio del mismo.

19. De lo mencionado, se advierte que era la señora Gamboa quien debía acreditar los hechos denunciados para que se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo así al Colegio probar que no era responsable de negar el material educativo el menor hijo de la denunciante.
20. A mayor abundamiento, es necesario resaltar que, a criterio de esta Sala, un consumidor ordinario de servicios educativos no esperaría 3 meses, como se advierte del párrafo 16 de la presente resolución, para exigir a la institución educativa que le brinda la prestación la entrega de algún material educativo que resulta indispensable para el desarrollo académico de su hijo.
21. Por tales razones, corresponde revocar la resolución impugnada que declaró fundada la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al no existir evidencia de que el Colegio negó el material educativo al hijo de la denunciante .

RESUELVE:

Revocar la Resolución 536-2015/CC2 del 1 de abril de 2015, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia presentada por la señora Sofía Gamboa García contra Promotora Mac Paz S.A.C., toda vez que no se encuentra acreditado que la denunciada condicionó la entrega del material de estudio, del hijo de la denunciante, al pago de las pensiones escolares.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda, Paola Liliana Lobatón Fuchs y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente