

## **Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi multó a la I.E.P. San Vicente de Paúl con 7 UIT, por no tomar acciones ante el reporte de padres de familia sobre agresión a su menor hija**

- ✓ Sanción se impuso además porque la institución educativa no atendió el pedido de los padres de familia denunciantes de concertar una reunión con los padres del presunto menor agresor y por excluirlos injustificadamente de una reunión de padres de familia.
- ✓ Indecopi además ordenó al colegio la devolución de la cuota inicial y pensión del mes de diciembre del año 2019.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi (SPC) multó a la I.E.P. San Vicente de Paúl S.A.C, con un total 7 UIT (S/ 30,800) por no adoptar las acciones pertinentes ante el reporte de agresiones contra una estudiante de 9 años por parte de otro estudiante y un tercero; por no atender el pedido de los denunciantes de concertar una reunión con los padres del presunto menor agresor; y por excluirlos injustificadamente de una reunión de padres de familia.

Mediante la Resolución 0801-2021/SPC, la Sala señaló que la institución educativa infringió los artículos 18º, 19º y 73º del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571) al no registrar la agresión reportada por los padres de la menor en el Libro de Registro de Incidencias y en el portal SíseVe.pe y por no informar al Consejo Educativo Institucional (CONEI), a pesar de que se comunicaron los hechos oportunamente.

Además, la institución denunciada no adoptó las acciones inmediatas respecto a la agresión de la menor por parte de un tercero, la misma que también fue informada a tiempo por sus padres, contraviniendo la normativa sectorial pertinente (Decreto Supremo 004-2018-MINEDU 'Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia contra Niñas, Niños y Adolescentes').

Al respecto, la Sala señaló que los proveedores de servicios educativos tienen la responsabilidad de velar por la integridad física y psicológica de los menores bajo su cuidado, ya que, según el Código del Niño y Adolescente, la naturaleza del servicio implica la formación de los seres humanos en todos sus aspectos.

En cuanto a la negativa de atender el pedido de los denunciantes de concertar una reunión con los padres del presunto menor agresor, la Sala concluyó que la falta de atención del pedido afectó las expectativas de los interesados, quienes al formular una solicitud esperaban obtener una respuesta, sea esta favorable o no.

### **La multa**

En ese sentido, la SPC confirmó la sanción impuesta por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N°2 a la I.E.P. San Vicente de Paúl S.A.C, la que consiste en 6 UIT, equivalentes a S/26,400 tal como figura en el siguiente cuadro:

<b>HECHOS INFRACTORES</b>	<b>MULTAS</b>
No registró las agresiones en el Libro de Registro de Incidencias	1
No registró las conductas en el portal SíseVe	1
No informó al CONEI acerca de las agresiones	1
No tomó las acciones pertinentes respecto del maltrato sufrido por la hija de los denunciantes	2
No atendió el pedido de los denunciantes	1

Adicionalmente, el órgano resolutorio multó a la institución educativa con una multa de 1 UIT, equivalente a S/4,400, tras verificar que convocó a reunión a todos los padres de familia del grado de la menor afectada, excluyendo sin justificación a los denunciantes, Cabe señalar que no se presentó evidencia de la reunión abordara temas ajenos al servicio y que por tanto no fueran de interés de los denunciantes.

#### **Medidas a favor de los denunciantes**

El Indecopi además ordenó a I.E.P. San Vicente de Paúl S.A.C., como medida correctiva reparadora que, en el plazo de 15 días hábiles de notificada, cumpla con devolver a los denunciantes la cuota inicial de manera proporcional al año de estudios 2019.

Asimismo, se le ordenó a la institución educativa, reembolsar a los denunciantes en el plazo de 15 días hábiles de notificada, el concepto de mensualidad de diciembre de 2019, previa acreditación de estos gastos mediante comprobantes de pago.

La I.E.P. San Vicente de Paúl S.A.C. deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, en un plazo máximo de 05 días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo otorgado.

De no cumplir con este mandato el Indecopi podría imponer una multa coercitiva, es decir multa reiterativa, hasta que se cumpla el mandato dispuesto, conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La resolución de la SPC es pública y puede ser conocida en el siguiente enlace: [Re0801-2021/SPC](#)

#### **La norma**

##### **Ley 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor**

**Artículo 73º.- Idoneidad en productos y servicios educativos:** El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

##### **Código del Niño y Adolescente**

**Artículo IX.- Interés superior del niño y del adolescente:** En toda medida concerniente al niño y al adolescente que adopte el Estado a través de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, del Ministerio Público, los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y sus demás instituciones, así como en la acción de la sociedad, se considerará el Principio del Interés Superior del Niño y del Adolescente y el respeto a sus derechos.

##### **Ley 29719. Ley que Promueve la Convivencia Sin Violencia en las Instituciones Educativas**

**Artículo 1º.- Objeto:** La presente Ley tiene por objeto establecer los mecanismos para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento, la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre los alumnos de las instituciones educativas.



Sala Especializada en Protección al Consumidor

### **Para tomar en cuenta**

El Indecopi es un organismo técnico especializado que se compone por **dos ámbitos claramente diferenciados.**

**El primero de ellos es el que gestiona administrativamente la institución para que pueda ejercer su mandato** y está integrado por la Presidencia del Consejo Directivo, la Gerencia General, las diferentes gerencias de línea y áreas de asesoría.

**El otro ámbito de Indecopi es el que dirige justicia ante cualquier diferencia que surja entre actores económicos** y que está integrado por tribunales resolutivos (Comisiones, Órganos de Procedimientos Resolutivos Sumarísimos y Salas Especializadas del Tribunal) los cuales resuelven casos que se generan tanto por denuncias de parte como por procedimientos de oficio.

Cabe señalar que **la gestión administrativa o institucional no ejerce ni puede ejercer ningún tipo de control o injerencia en las decisiones de los tribunales resolutivos, los cuáles resuelven bajo completa autonomía y conforme a derecho.**

**Las competencias del Indecopi son:** (i) Protección al consumidor; (ii) Defensa de la libre y leal competencia; (iii) Eliminación de barreras burocráticas; (iv) Fiscalización de dumping y subsidios y eliminación de barreras comerciales no arancelarias; (v) Procedimientos Concursales; (vi) Protección de la propiedad intelectual y; (vii) Administración de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica.

**Lima, 05 de mayo de 2021**