



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 1362-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0127-2022/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTES : CHRISTIAN BRAULIO ALBUJAR AYMA
MAYLING ISABEL SANDOVAL URMENETA
DENUNCIADO : CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR ALTAIR S.A.C.
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD EN SERVICIOS EDUCATIVOS
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SECUNDARIA DE FORMACIÓN GENERAL

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Centro Educativo Particular Altair S.A.C., referida a que la institución educativa habría denegado a los denunciantes la devolución de la cuota de ingreso de su menor hija; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, ya que: (a) la decisión de retirar a la menor del colegio aconteció cuando no se encontraba vigente el artículo 16° de la Ley de los Centros Educativos Privados, respecto a la modificación de la devolución de la cuota de ingreso; y, (b) el retiro de la menor se sustentó en una decisión unilateral de los denunciantes.*

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

Lima, 17 de mayo de 2023

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 2 de febrero de 2022, los señores Christian Braulio Albuja Ayma y Mayling Isabel Sandoval Urmeneta -en adelante, los denunciantes- presentaron una denuncia contra Centro Educativo Particular Altair S.A.C.¹ -en adelante, el Colegio- por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor -en adelante, el Código-.
2. En virtud de ello, mediante Resolución 1 del 2 de marzo de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 - en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión- admitió a trámite la denuncia contra el Colegio, por presunta infracción a los artículos 49°, 51° literal a) y 73° del Código.
3. El 23 de marzo de 2022, el Colegio presentó sus descargos. Asimismo, solicitó la suspensión del procedimiento, lo cual fue denegado por la Comisión mediante Resolución 0809-2022/CC2 del 28 de abril de 2022.

¹ R.U.C.: 20263827776, con domicilio fiscal ubicado en Av. La Arboleda 385, Urb. Sirius - La Molina.



4. El 10 de mayo de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción -IFI-, otorgándole a las partes del procedimiento el plazo de cinco (5) días hábiles para que presenten sus observaciones.
5. El 20 de mayo de 2022, el Colegio presentó sus observaciones al IFI.
6. Por Resolución 1324-2022/CC2 del 30 de junio de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -en adelante, la Comisión- resolvió, entre otros, lo siguiente:
 - (i) Declarar fundada la denuncia contra el Colegio, por infracción al artículo 73° del Código, al no haber reembolsado a los denunciantes la cuota de ingreso de su menor hija; sancionándolo con una amonestación.
 - (ii) Declarar infundada la denuncia contra el Colegio, por presunta infracción a los artículos 49° y 51° literal a) del Código, al no haberse demostrado que el denunciado hubiese incluido una cláusula abusiva en el documento denominado “Convenio Educativo”, por la que estableció que no se podría devolver la cuota de ingreso.
 - (iii) Ordenar al Colegio, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la resolución, cumpliera con devolver a los denunciantes el monto pagado como cuota de ingreso por su menor hija, siendo que a dicho monto se le debía efectuar los descuentos correspondientes al tiempo que la menor se encontró en la institución y también las deudas asociadas al servicio educativo, de corresponder.
 - (iv) Condenar al Colegio al pago de las costas y los costos del procedimiento.
 - (v) Disponer la inscripción del Colegio en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -en adelante, el RIS-.
7. El 19 de julio de 2022, el Colegio apeló la Resolución 1324-2022/CC2, en el extremo que le resultó desfavorable. El 25 de noviembre de 2022, los denunciantes absolvieron la apelación presentada por el Colegio.
8. El 24 y 25 de enero de 2023, el Colegio presentó información tributaria respecto del año 2021, sobre la cual solicitó que se declare su confidencialidad.
9. El 30 de enero de 2023, el Colegio presentó un escrito, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.
10. Cabe indicar que el extremo detallado en el punto (ii) del numeral 6 de la presente resolución no sido cuestionado por los denunciantes, motivo por el cual, el mismo ha quedado consentido.

ANALISIS

Sobre la solicitud de confidencialidad presentada por el Colegio



11. La Directiva 001-2008/TRI-INDECOPI sobre Confidencialidad de la Información en los Procedimientos Seguidos por los Órganos Funcionales del Indecopi -en adelante, la Directiva-, desarrolla y reglamenta el procedimiento para otorgar un tratamiento confidencial a la información presentada en el marco de los procedimientos que se tramitan ante los órganos funcionales del Indecopi y garantiza la reserva de dicha información.
12. Dicha norma establece que podrá considerarse confidencial la información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante el Indecopi, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información; siendo que, incluida en dicha condición, se encuentra la información protegida por la respectiva regulación del secreto bancario, tributario, comercial, industrial, empresarial, tecnológico y bursátil².
13. En el presente caso, mediante escritos de fechas 24 y 25 de enero de 2023, el Colegio presentó información tributaria respecto del año 2021 (de las fojas 250 al 263 y 267 al 280 del expediente).
14. Al respecto, esta Sala aprecia que la documentación presentada por el Colegio y descrita en el párrafo anterior, se encuentra referida a información que tiene carácter confidencial, toda vez que constituye información sensible, cuya reserva ha sido reconocida en el artículo 85° del Código Tributario.
15. Asimismo, esta Sala aprecia que la naturaleza de la información impide la elaboración de un *“resumen no confidencial”*.
16. Por lo expuesto, corresponde declarar la reserva y confidencialidad, por un plazo indefinido, de la información tributaria presentada por el Colegio mediante los escritos de fechas 24 y 25 de enero de 2023, toda vez que esta contiene información tributaria cuya reserva ha sido reconocida en el artículo 85° del Código Tributario.

Sobre el deber de idoneidad en servicios educativos

17. El artículo 73° del Código³ recoge el deber de idoneidad de los proveedores de servicios educativos, a través del cual se establece que estos deben tener

² **DIRECTIVA 001-2008/TRI-INDECOPI. DIRECTIVA SOBRE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS POR LOS ÓRGANOS FUNCIONALES DEL INDECOPI. 2. Información Confidencial.** 2.1. Puede declararse confidencial aquella información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante INDECOPI o aquella información acopiada por el INDECOPI en el curso de sus actividades de supervisión, fiscalización y/o investigación, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información.

Puede también declararse confidencial aquella información que sea considerada reservada o confidencial por Ley. Entre éstas: (...) c) La información protegida por la respectiva regulación del secreto bancario, tributario, comercial, industrial, empresarial, tecnológico y bursátil.

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 73°.- Idoneidad en productos y servicios educativos.** El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales



en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia, con la finalidad de no afectar los derechos de los consumidores.

18. Así, cabe precisar que, de acuerdo al artículo anteriormente citado, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado, sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.
19. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código⁴ dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas -términos y condiciones expresamente ofrecidos-, implícitas -fines y usos previsibles del producto/servicio según usos y costumbres del mercado- y legales -cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes-.
20. Por su parte, el artículo 104° del Código⁵ establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra demostrar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

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.

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°.- Garantías.** Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.

Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

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

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

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

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.



21. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a este la carga procesal de sustentar 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 probar la existencia de un defecto en el producto o servicio, luego de lo cual el proveedor deberá demostrar que dicho defecto no le es imputable.
22. De forma preliminar, es pertinente precisar que, el 10 de abril de 2018 -ver foja 16 del expediente-, los denunciante se comprometieron al pago de una cuota de ingreso ascendente a US\$ 9 800,00. Por su parte, el Colegio se comprometió a reservar una vacante para la menor hija de los denunciante para el año lectivo 2019, a fin de que iniciara sus estudios en la institución educativa.
23. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra el Colegio, por infracción del artículo 73° del Código, toda vez que se negó a devolver a los denunciante la cuota de ingreso pagada en beneficio de su menor hija.
24. Dicho órgano resolutorio consideró que el artículo 1431° del Código Civil resultaba aplicable al presente caso, puesto que, de acuerdo con la comunicación electrónica del 4 de enero de 2021, la solicitud de devolución habría encontrado sustento en una imposibilidad de cumplir la prestación sin culpa de las partes, puesto que el Estado de Emergencia por el Covid-19 determinó que los denunciante se vieran impedidos de solventar el pago del servicio educativo, ya que su economía se vio afectada. Precisó que la solicitud de los denunciante se presentó el 4 de enero de 2021, con anterioridad a la vigencia del Decreto de Urgencia 002-2020 y que el Decreto Legislativo 1476 no resultaba aplicable al caso en concreto.
25. En su apelación, el Colegio sostuvo lo siguiente:
 - (i) Que, las medidas sanitarias impuestas por el Estado de Emergencia por el Covid-19 no constituyó un hecho imprevisible o extraordinario que imposibilitara el cumplimiento de las prestaciones del servicio educativo, ya que a la fecha en la que los denunciante retiraron a la menor (4 de enero de 2021), dichas medidas ya formaban parte de la cotidianeidad.
 - (ii) Que, los denunciante resolvieron la relación contractual el 4 de enero de 2021, es decir más de ocho (8) meses después del plazo permitido por el Decreto Legislativo 1476 -hasta el 12 de mayo de 2020-.
 - (iii) Que, los denunciante retiraron a la menor por motivos personales, conforme se advirtió en el correo electrónico del 4 de enero de 2021.
 - (iv) Que, la cuota de ingreso era la contraprestación por el servicio de reserva de vacante, el cual fue ejecutado al momento que se le dio al postulante la posibilidad de matricularse.
 - (v) Que, era inconcebible que una cuota de ingreso fuera reembolsable si los padres de familia decidían retirar unilateralmente a su menor hija del



- proceso de postulación; esto implicaría aceptar que era posible devolver lo pagado cuando ya el servicio había sido idóneamente ejecutado.
- (vi) Que, en ningún documento suscrito con los padres de familia se advirtió que los servicios educativos se ofrecerían exclusivamente de forma presencial, ya que se sometían a las disposiciones del Estado.
 - (vii) Que, la prestación del servicio educativo no devino en imposible, ya que se brindó de manera ininterrumpida y continuada, adaptándolo y cumpliendo con las disposiciones del Gobierno Nacional.
 - (viii) Que, respecto a la situación económica de los denunciantes, no se ha presentado ningún medio probatorio que sustente dicha condición, sino que, por el contrario, estos han manifestado que el retiro de la menor se debió a un cambio de criterio familiar, más aún, si se les brindó facilidades de pago.
 - (ix) Que, en el contrato de reserva de vacante, en su cláusula cuarta, se estipuló que en ningún escenario se devolvería la cuota de ingreso, asumiendo el riesgo de que no se devuelva dicho monto en cualquier circunstancia que no sea de responsabilidad del Colegio.
 - (x) Que, Indecopi no contaba con competencia para fiscalizar ni definir la supuesta aplicación del artículo 1431° de Código Civil, más aún si dicho dispositivo legal no había sido invocado por los denunciantes en el presente procedimiento (aplicación *ultra petita*).
 - (xi) Que, la Comisión reconoció que la cláusula cuarta del “Convenio Educativo” no fue abusiva, sin embargo, no permitía su aplicación, ordenando que se cumpla con devolver la cuota de ingreso.
26. Por su parte, en la absolución de la apelación, los denunciantes sostuvieron, en síntesis, lo siguiente: (a) el Estado de Emergencia por el Covid-19 fue un “hecho notorio” que constituyó circunstancias imprevisibles y/o extraordinarias que sustentaron el retiro de su menor hija; (b) la libertad de contratación no podía ser opuesta a las nuevas circunstancias sucedidas por el Covid-19; (c) la naturaleza de la cuota de ingreso ha sido desarrollada anteriormente por la Sala Especializada en Protección al Consumidor -en adelante, la Sala- mediante la Resolución 0728-2018/SPC-INDECOPI, la cual debía prevalecer en el presente caso; (d) si bien la Sala no ha considerado abusiva la cláusula cuarta del Convenio Educativo suscrito en el año 2018, lo cierto es que, ello no se relacionaba con la obligación que tenía el Colegio para devolver la cuota de ingreso; (e) fue correcto aplicar lo dispuesto por el artículo 1431° del Código Civil, ya que la prestación del servicio educativo devino en imposible sin culpa de las partes (disposiciones sucedidas por el Covid-19), toda vez que no se pudo cumplir la prestación en los términos contratados inicialmente; y, (f) sí cumplieron con demostrar el desmedro económico que sufrieron durante la pandemia, conforme a las constantes comunicaciones cursadas con el Colegio.
27. Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde determinar si el Colegio infringió o no el deber de idoneidad, al negar la devolución de la cuota de ingreso objeto de controversia.



28. En primer lugar, cabe precisar que, conforme a lo indicado por la Comisión, la aplicación del artículo 16° de la Ley 26549 de Centros Educativos, modificado por el Decreto de Urgencia 002-2020, que establece que en caso de traslado de la matrícula o de retiro voluntario del estudiante, la institución educativa privada debe devolver la cuota de ingreso de forma proporcional al tiempo de permanencia del estudiante, se encontraba condicionada a la publicación del Reglamento del Decreto de Urgencia 002-2020, lo cual ocurrió el 28 de febrero de 2021 mediante Decreto Supremo 005-2021-MINEDU, por lo que este entró en vigencia al día siguiente de su publicación, es decir, el 1 de marzo de 2021.
29. En ese sentido, lo previsto en el precitado artículo no era aplicable al momento en que los denunciantes renunciaron definitivamente a la vacante de su menor hija (lo cual dio mérito a que soliciten la devolución de la cuota de ingreso), pues ello ocurrió el 4 de enero de 2021, tal como se aprecia a continuación:

"A raíz, de la coyuntura mundial (Pandemia COVID -19) nuestra familia es una de las tantas familias que ha sido duramente golpeada económicamente, es por ello, que hemos tenido que realizar muchos cambios y ajustes en la economía familiar, a fin de poder cumplir con nuestras responsabilidades financieras.

(...)

Lamentablemente, al haber tenido muchos inconvenientes para poder solventar nuestras finanzas, ahora nos encontramos con un desbalance económico, el cual, siendo optimistas, podremos salir en un mediano plazo. Pero para ello, tenemos que cambiar y tomar ciertas decisiones, que como padres deseosos de dar a nuestras hijas una mejor educación, nos ha sido muy difícil de tomar. En ese sentido, y considerando los gastos de pensiones a corto y mediano plazo, es que hemos decidido no continuar con la propuesta educativa ofrecida por su Institución.

(...)

Finalmente, solicitamos su apoyo para poder hacer la solicitud/trámite para la devolución de la cuota de ingreso, proporcional al tiempo de estudio (...)". (El subrayado es nuestro)

30. De otro lado, se observa que no era aplicable el Decreto Legislativo 1476⁶, norma que contemplaba la posibilidad de que se efectuara la devolución de la cuota de ingreso únicamente en el marco del proceso de aceptación o declinación de los nuevos términos y condiciones del servicio educativo 2020. Cabe precisar que el proceso en el cual las instituciones educativas debían poner en conocimiento a los padres de familia sobre las modificatorias del servicio educativo tenía que llevarse a cabo en el plazo de siete (7) días calendario, contado desde el día siguiente de publicación de la norma⁷.

⁶ Publicado el 5 de mayo de 2020.

⁷ **DECRETO LEGISLATIVO 1476. DECRETO LEGISLATIVO QUE ESTABLECE MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA, PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO NO PRESENCIAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DE EDUCACIÓN BÁSICA, EN EL MARCO DE**



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 1362-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0127-2022/CC2

31. Lo anterior, toda vez que, del correo electrónico del 4 de enero de 2021, se advierte que, los denunciantes no hicieron referencia alguna a la falta de comunicación de las modificatorias del contrato del servicio educativo de manera oportuna, siendo esto un hecho que hubiera podido motivar la evaluación y/o aplicación del Decreto Legislativo 1476.
32. Ahora bien, toda vez que los hechos materia de denuncia sucedieron dentro del contexto del Estado de Emergencia por el Covid-19 y que el contrato de servicios educativos es un contrato de prestaciones recíprocas, resulta pertinente evaluar la aplicación de lo dispuesto por el artículo 1431° del Código Civil, el mismo que es aplicable de forma supletoria al presente caso⁸.
33. El artículo 1431° del Código Civil establece lo siguiente: *“En los contratos con prestaciones recíprocas, si la prestación a cargo de una de las partes deviene imposible sin culpa de los contratantes, el contrato queda resuelto de pleno derecho. En este caso, el deudor liberado pierde el derecho a la contraprestación y debe restituir lo que ha recibido. Empero, las partes pueden convenir en que el riesgo esté a cargo del acreedor.”*
34. En anteriores pronunciamientos, la Sala ha indicado que una causal que ocasiona la imposibilidad del cumplimiento de las prestaciones del servicio educativo sin culpa de los contratantes, en el marco del estado de emergencia por la pandemia, consistió en el cambio de modalidad del servicio⁹.

LAS ACCIONES PARA PREVENIR LA PROPAGACIÓN DEL COVID-19. Artículo 6°. Correspondencia entre las pensiones y los servicios brindados. 6.1 Las instituciones educativas privadas no pueden cobrar por las prestaciones que se han dejado de brindar producto de la emergencia sanitaria por el COVID-19, así como tampoco por nuevos conceptos que no se encuentren vinculados con la prestación del servicio educativo no presencial. Los/as usuarios/as y las instituciones educativas privadas se encuentran facultados para, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19, evaluar y negociar la modificación del contrato o documento que detalla las condiciones de prestación del servicio educativo considerando las prestaciones que se brindan de manera efectiva.

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

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

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

⁸ Cabe precisar que, no solo la normativa sectorial es aplicable a los contratos de servicios educativos sino también la normativa civil, por lo que es esperable que los proveedores cumplan con la normativa sectorial y con las normas civiles aplicables a dichos contratos, como el artículo 1431° del Código Civil que regula la resolución contractual por imposibilidad de las prestaciones sin culpa de las partes.

⁹ En la Resolución 0283-2022-SPC-INDECOPI, se indicó: *“la prestación a cargo del Colegio, consistente en el dictado de clases de manera presencial a favor de los consumidores, devino imposible por una causa de iure (mandato legal imperativo); es decir, sin culpa de los contratantes, por lo que, en ese escenario, a consideración de este Colegiado, resultaba aplicable el artículo 1431° del Código Civil y las consecuencias jurídicas que este dispositivo establece, a saber, (i) que el contrato queda resuelto de pleno derecho; y, (ii) que el deudor liberado pierde el derecho a la contraprestación y debe restituir lo que ha recibido.”*



35. Es decir, contrariamente a lo señalado por la Comisión, si bien la imposibilidad alegada por los consumidores tiene como contexto la Pandemia sucedida por el Covid-19, ello no quiere decir que baste ello para aplicar lo dispuesto por el artículo 1431° del Código Civil, ya que, conforme se ha señalado anteriormente, dicha imposibilidad debe sustentarse íntegramente en el cambio de modalidad en la prestación del servicio educativo (de presencial a o no presencial).
36. Habiéndose precisado lo anterior, de la revisión de la denuncia, se advierte que los denunciantes señalaron que el motivo por el cual solicitaron el retiro de su menor hija y, por consiguiente, la devolución de la cuota de ingreso fue el cambio de modalidad. Sin embargo, de la revisión del correo electrónico del 4 de enero de 2021 (ruptura del vínculo contractual), se aprecia que dicho requerimiento obedeció a motivos no sustentados en el cambio de modalidad de prestación del servicio, sino cuestiones personales (imposibilidad de continuar realizando el pago de las pensiones)¹⁰.
37. Cabe señalar que, de la revisión la carta de fecha 20 de abril de 2020, se advirtió que los denunciantes solicitaron al Colegio facilidades de pago en las pensiones de su menor hija de iniciales Z.M.A.S. y para el pago de la cuota de ingreso de la menor de iniciales E.G.A.S. (hija menor de los denunciantes), como se puede apreciar a continuación:

“En ese sentido, solicito a su despacho pueda evaluar brindar a nuestra familia lo siguiente:

- Un descuento en las pensiones de abril – diciembre, o lo que dure este año escolar, de un 60% a fin de evitar el tener que retirar a nuestra hija por este año.
- Facilidades de pago en la cuota de ingreso para nuestra menor hija E.G.A.S., a fin de poder tener la opción de congelar la cuota de ingreso de este año, y empezar a pagar dicha cuota durante los años 2021-2022.

Soy consciente del pedido a su despacho, sin embargo, como padres interesados en la educación de nuestras hijas, a quienes formamos en valores, no queremos continuar recibiendo los beneficios brindados por su Institución (a través de la modalidad virtual) sabiendo que no podremos cumplir con los pagos pactados.” (Subrayado añadido)

38. De lo anterior, se advierte que, los denunciantes contarían con complicaciones económicas por el Estado de Emergencia por el Covid-19; sin embargo, de su comunicación al Colegio, no se desprendía una inconformidad o cuestionamiento por el cambio de modalidad del servicio educativo. Por el

¹⁰

Cabe precisar que, de la revisión de dicha solicitud se advirtió que los denunciantes reconocieron de forma positiva el servicio brindado por el Colegio: “Agradecemos desde la atención y el apoyo ofrecido. Si bien nuestro tiempo de permanencia fue muy breve, nos vamos con un lindo recuerdo (...)”.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 1362-2023/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0127-2022/CC2

contrario, se evidencia que los denunciantes pidieron facilidades de pago con la intención de continuar con la prestación de dicho servicio.

39. Por todo lo anterior, en la medida que los denunciantes no sustentaron la solicitud de devolución de la cuota de ingreso de su menor hija de iniciales Z.M.A.S. en una imposibilidad de cumplir con la prestación por un cambio en la modalidad (de presencial a virtual), no resulta aplicable el artículo 1431° del Código Civil.
40. En ese sentido, corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra el Colegio, referida a que la institución educativa habría denegado a los denunciantes la devolución de la cuota de ingreso de su menor hija, solicitada el 4 de enero de 2021; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, ya que: (a) la decisión de retirar a la menor del colegio aconteció cuando no se encontraba vigente el artículo 16° de la Ley de los Centros Educativos Privados, respecto a la modificación de la devolución de la cuota de ingreso; y, (b) el retiro de la menor se sustentó en una decisión unilateral de los denunciantes.
41. En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta a la denunciada, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el RIS.

RESUELVE:

Revocar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Centro Educativo Particular Altair S.A.C., referida a que la institución educativa habría denegado a los denunciantes la devolución de la cuota de ingreso de su menor hija; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, ya que: (a) la decisión de retirar a la menor del colegio aconteció cuando no se encontraba vigente el artículo 16° de la Ley de los Centros Educativos Privados, respecto a la modificación de la devolución de la cuota de ingreso; y, (b) el retiro de la menor se sustentó en una decisión unilateral de los denunciantes.

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

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente



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 1362-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0127-2022/CC2

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

1. El artículo 13° de la Constitución Política del Perú de 1993 (en adelante, la Constitución) establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. En ese sentido, a criterio del Tribunal Constitucional del Perú *“la educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país”*¹¹. Asimismo, se le otorga a la educación un carácter binario, pues se le califica como un derecho fundamental y un servicio público¹².
2. Asimismo, la protección de los derechos de los consumidores se encuentra consagrada en el artículo 65° de la Constitución y, en mérito a ello, estos derechos, tal como lo ha señalado el Tribunal Constitucional en su Sentencia STC 0858-2003-AA/TC del 14 de marzo de 2004, constituyen derechos fundamentales que no pueden ser desconocidos por contratos o convenios privados:

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

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

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

¹¹ Expediente 04232-2004-AA/TC del 3 de marzo de 2005 tramitado ante el Tribunal Constitucional.

¹² Ello, dado que explicita una de las funciones-fines del Estado, de ejecución por el propio Estado o por terceros bajo fiscalización estatal, constituyendo un bien que se vincula directamente con el fortalecimiento del sistema democrático y con el desarrollo económico y social del país. STC 4232-2004-AA/TC.



3. Por otra parte, el artículo 73° del Código, establece un supuesto de responsabilidad objetiva de los proveedores respecto a la idoneidad y calidad de los servicios educativos que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia. De acuerdo al referido artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado, sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.
4. En el caso de los servicios educativos, la naturaleza especial del servicio está en su misma esencia, es decir, en la formación cognitiva, meta-cognitiva, valorativa y actitudinal otorgada por las instituciones educativas a los menores, lo cual implica *per se* no imponer cláusulas que no pueden ser discutidas por los padres, considerando que el contrato de servicios educativos constituye un contrato de adhesión, siendo que las normas de protección al consumidor prohíben la imposición de condiciones que restrinjan derechos y que pongan en desventaja a los padres de familia frente al proveedor, aunque estas hayan sido informadas.
5. De este modo, si bien de acuerdo al Decreto Legislativo 882, Ley Promoción de la Inversión en la Educación, los propietarios de instituciones educativas están facultados a organizar, gestionar y administrar su funcionamiento; ello debe realizarse con sujeción a los requisitos mínimos formulados por el Estado, respetando el derecho de los consumidores, cuya protección se concretiza a través de la legislación y reglamentación sectorial correspondiente.
6. Ahora bien, de la revisión de los actuados, se advierte que no constituye un hecho controvertido que el Colegio se negó a realizar la devolución de la cuota de ingreso objeto de controversia.
7. En este punto, consideramos importante precisar que el derecho cubierto con la cuota de ingreso no se agota al momento de ingresar a la institución educativa, sino que cubre el derecho a mantenerse dentro de la institución, esto es, a contar con una reserva de vacante hasta la culminación efectiva de los estudios.
8. Siendo ello así, los vocales que suscriben el presente voto estiman que la retención del total del monto correspondiente a la cuota de ingreso de la hija de los denunciante no resultaba razonable.



9. En relación con lo anterior, cabe enfatizar que es usual que, en el mercado de servicios educativos, siempre existan personas que se encuentran a la espera de la liberación de una vacante, estando dispuestas a pagar por el concepto de cuota de ingreso. Por dicho motivo, la devolución proporcional de la cuota de ingreso a los padres de familia que así lo soliciten, no generaría un perjuicio para el centro educativo, máxime considerando que el importe a cancelar por dicho concepto es algo que suele incrementar con el paso de los años.
10. Una decisión contraria resultaría desproporcional y abusiva, ya que implicaría que se pierda el íntegro de lo pagado en su oportunidad por concepto de cuota de ingreso, aun cuando no se continúe con la prestación efectiva del servicio educativo, perjudicando ampliamente al consumidor, quien -se entiende- deberá asumir el pago de una nueva cuota de ingreso en otro Colegio.
11. Además, estamos refiriéndonos a un servicio educativo que en el fondo es un derecho de toda persona por mandato constitucional. No estamos hablando de un contrato de dar o hacer de carácter meramente civil, sino que estamos frente a la educación de una menor y de una suma alta dinero, que no resulta un monto ínfimo para una familia en estos tiempos aciagos. Más aun en tiempos de pandemia como es el caso concreto.
12. Tampoco hay que perder de vista que el contrato educativo es fundamentalmente un contrato masivo en la modalidad de contrato por adhesión donde la parte predisponente, que es el centro educativo, es quien establece las reglas del juego del contrato. Ningún padre va a contradecir esas cláusulas porque obviamente está de por medio la educación de su menor hijo. Lo último que haría un padre de familia es discutir con el centro educativo. Esas cláusulas son evidentemente inequitativas y como tal crean un desequilibrio en las relaciones contractuales. El consumidor solo se adhiere a un mandato contractual no negociado con él y que lo coloca en una clara situación de desventaja. En ese contexto es en el que la Sala tiene un rol tutelar que no debe perderse de vista.
13. El contrato es la principal institución jurídica para la provisión de bienes y servicios. En este sentido, se convierte en el centro de la vida de los negocios, el instrumento práctico que realiza las más variadas finalidades de la vida económica, como expresa Messineo, pero es obvio que, si dos contratantes no están en igualdad de fuerzas, el más potente (en este caso, el centro educativo) encuentra en el contrato una victoria sumamente fácil, impulsado por el interés, que es el móvil más frecuente de las acciones humanas, sacrifica el bien ajeno para su propia satisfacción.
14. Por ello, el contrato educativo que prevé quedarse con la cuota de ingreso, aunque el menor no estudie, es obviamente inequitativo y no tiene en cuenta que, en esencia, el contrato surge en el Derecho como uno de los medios de realización de la persona en la vida social. Es también en esencia un medio de



cooperación social, lo que hoy la doctrina moderna llama humanización del contrato.

15. El contrato de servicios educativos debe verse como un medio integrador, armonizador, cooperador de las relaciones sociales, no como vehículo de explotación, de imposición, de abuso, de una parte sobre otra. Es necesario que podamos rescatar su función socialmente eficiente e incluso cooperativa para las familias. No puede servir de medio para la satisfacción de intereses egoístas o puramente individuales; más aún en circunstancias graves como las de la pandemia.
16. La Sala, como órgano tutelar de la protección de los derechos de los consumidores y máximo intérprete administrativo de las disposiciones del Código debería repensar las categorías conceptuales de la contratación educativa con una nueva cosmovisión de la función del contrato en la economía porque la sociedad actual necesita mecanismos de interpretación más dinámicos, sencillos y eficientes. Esa tarea de calificación e integración jurídica normativa no solamente radica en su aspecto cuantitativo y cualitativo de lo prescrito por la ley, sino también su carácter ontológico, es decir su propia esencia y razón de ser. No olvidemos que la modificatoria de la Ley de los Centros Educativos Privados se promulgó para beneficio de los padres de familia cuyos hijos no podían seguir estudiando por motivos económicos u otros en tiempos de pandemia.
17. Sobre el particular, si bien en la fecha en la que los denunciantes plantearon la solicitud de devolución de la cuota de ingreso de su menor hija no existía una ley que permitiera a los centros educativos devolver la cuota de ingreso; los vocales que suscriben el presente voto consideran que el Código y la Constitución brindan las pautas y el marco normativo necesarios para resguardar los derechos de los consumidores en los contratos por adhesión cuando hay claras situaciones de inequidad y desventaja.
18. En consecuencia, concluimos que el accionar del Colegio no fue idóneo, toda vez que no resultaba razonable que, ante la renuncia de la vacante de la menor hija de los denunciantes, retuviera el íntegro de la cuota de ingreso pagada, considerando que el presente caso no se encuentra referido a la adquisición de un bien o servicio cualquiera en el mercado, sino que en esta clase de prestaciones se encuentra de por medio un servicio de especial naturaleza, como es la educación.
19. A mayor abundamiento, cabe indicar que existe un precedente relacionado a la materia de devolución de cuota de ingreso, como es el caso del Colegio Altair, Expediente 0535-2015/CC2 del año 2015, en el cual la Sala resolvió a través de la Resolución 2568-2016/SPC-INDECOPI -ratificada por el Poder Judicial- declarar fundada la denuncia ante la negativa del centro educativo de devolver la cuota de ingreso a los padres de familia que decidieron que su hijo no podría seguir estudiando por razones económicas y, en consecuencia, su



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

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

RESOLUCIÓN 1362-2023/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0127-2022/CC2

hijo no fue matriculado, tratándose incluso de un menor de cinco (5) años que iba a estudiar *kínder*¹³.

20. La Administración, por lo tanto, tiene que respetar lo que el Poder Judicial en su momento ha determinado respecto a ese caso y aplicar esa jurisprudencia con carácter vinculante a sus nuevas resoluciones que versen fundamentalmente sobre hechos similares, como es el caso de la no devolución de cuota de ingreso a los padres de familia.
21. En atención a lo expuesto, consideramos que en tanto ha quedado probado que el Colegio no brindó un servicio idóneo al negarse a realizar la devolución de la cuota de ingreso objeto de controversia, corresponde confirmar la alzada en dicho extremo.

CAMILO NICANOR CARRILLO GÓMEZ

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN

¹³

Si bien en la fecha en la que se resolvió el caso previamente citado no existía una ley que permitiera a los centros educativos devolver la cuota de ingreso si los menores no se matriculaban; la Sala en aquel entonces, atendiendo a que se trataba del derecho a la educación y que se afectaba la esfera económica de los padres, quienes quedaban expuestos a perder ingentes sumas de dinero, como eran los dieciocho mil soles (S/ 18 000,00) de aquel momento, resolvió pensando en los derechos de los consumidores y declaró como cláusula abusiva tal imposición de los Colegios.



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 1362-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0127-2022/CC2

Dado que se ha producido un empate en la votación sobre la denuncia interpuesta contra Centro Educativo Particular Altair S.A.C., el Presidente de la Sala hace ejercicio de su voto dirimente establecido en el artículo 15° de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobada mediante Decreto Legislativo 1033¹⁴.

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

HERNANDO MONTOYA ALBERTI

¹⁴

DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI Artículo 15°.- De la organización de las Salas del Tribunal.- (...) 15.1 Cada Sala del Tribunal elegirá a un Presidente y Vicepresidente por el período de un año, siendo posible su reelección. Los Vicepresidentes sustituirán a los Presidentes en caso de ausencia, recusación o abstención y, en dicha circunstancia, suscribirán las resoluciones, correspondencia y documentos correspondientes. 15.2 Cada Sala requiere la concurrencia de cuatro (4) vocales para sesionar. Aprueba sus resoluciones con tres (3) votos conformes. El Presidente de Sala tiene voto dirimente en caso de empate. (...)

M-SPC-13/1B

16/16