



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 177-2020/ILN-CPC

RESOLUCIÓN FINAL 155-2023/ILN-CPC

AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE LIMA NORTE (LA COMISIÓN)
DENUNCIANTE : MARGOT JACQUELINE DÍAZ CONZA (SEÑORA DÍAZ)
DENUNCIADOS : CIENTÍFICO DEL NORTE E.I.R.L.¹ (CIENTÍFICO DEL NORTE)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
INSCRIPCIÓN EN EL RIS
ACTIVIDAD : SERVICIOS DE ENSEÑANZA

SUMILLA: *En el procedimiento administrativo sancionador seguido contra Científico del Norte por presuntas infracciones al Código, la Comisión ha resuelto lo siguiente:*

- (i) Declarar la nulidad parcial de la imputación (iv) —contenida en la Resolución 1 del 10 de setiembre de 2020— en el extremo que imputó a Científico del Norte el hecho referido a que, de forma injustificada, se habría negado a entregar una vacante para el nivel de educación inicial (5 años) al menor hijo de la señora Díaz, en tanto dicho hecho denunciado ha sido previamente atribuido al centro educativo a través de la imputación (i).*
- (ii) Declarar la nulidad de la imputación (v) —contenida en la Resolución 1 del 10 de setiembre de 2020— en el extremo que imputó a Científico del Norte el hecho referido a que, de forma indebida, habría elaborado el documento denominado «Acta de Matrícula Condicional», conteniendo requisitos y/o compromisos con connotación o carácter discriminatorio hacia el menor hijo de la señora Díaz, por su condición de niño con diagnóstico TEA, en tanto los alcances de dicha imputación se encuentra contenido dentro del análisis de responsabilidad del hecho denunciado descrito en la imputación (iv).*
- (iii) Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Díaz contra Científico del Norte, por infracción al artículo 73 del Código, por el hecho referido a que el 3 de marzo de 2020 se negó injustificadamente a brindar al menor hijo de la denunciante una vacante a fin de poder cursar el nivel de educación inicial (5 años), en tanto el denunciado no logró demostrar que ya no tuviera vacantes disponibles.*

¹ RUC 20508852674 y domicilio fiscal ubicado Calle Miguel Anco Manzana "B", Lote 01, As. Tra. Chacra Cerro 1 (Prolongación Av. San Felipe y Jr. F. Torres), distrito de Comas, provincia y departamento de Lima.



- (iv) **Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Díaz contra Científico del Norte, por presunta infracción al artículo 73 del Código, por el hecho referido a que el denunciado, el 6 de marzo de 2020, se habría negado injustificadamente a efectuar la matrícula de su menor para el primer (1°) grado de educación primaria, en tanto la denunciante no ha demostrado la ocurrencia del ofrecimiento ni de la negativa alegada.**
- (v) **Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Díaz contra Científico del Norte, por infracción al artículo 73 del Código, en el extremo referido a que, el 9 de marzo de 2020, realizó al menor hijo de la denunciante una entrevista psicológica carente de idoneidad, en tanto no se ha verificado que esta haya seguido el procedimiento y/o lineamientos adecuados para un niño con diagnóstico TEA.**
- (vi) **Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Díaz contra Científico del Norte por infracción al artículo 38 del Código, al haber cometido actos discriminatorios contra el menor hijo de la denunciante con diagnóstico TEA, en tanto condicionó su matrícula para el nivel de educación inicial (5 años) a la previa suscripción del documento denominado «Acta de Matrícula Condicional», cuyos compromisos vulneran su dignidad y derecho a la igualdad.**
- (vii) **Ordenar a Científico del Norte, en calidad de medida correctiva reparadora, y en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora Díaz el importe de S/ 100,00, abonado por concepto de «cuota de ingreso», más los intereses legales generados hasta la fecha de devolución.**
- (viii) **Asimismo, corresponde ordenar a Científico del Norte, en calidad de medida correctiva complementaria, y en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:**
- (i) **Capacitar a su personal sobre la importancia de prestar un servicio educativo que atienda las necesidades especiales de los alumnos que presenten alguna discapacidad, y sobre la prohibición de realizar actos discriminatorios contra ellos. En la realización de dichas capacitaciones, se deberá considerar como mínimo:**
- (a) **Los preceptos establecidos por la normativa sectorial que regula y fomenta una educación inclusiva y no discriminatoria, contenidos en la Ley 30150, Ley de Protección de las personas con Trastorno Espectro Autista; la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y la Ley 28044, Ley General de Educación; y,**



- (b) **las disposiciones contenidas en las guías y/o protocolos elaborados por el Ministerio de Educación, para la orientación e intervención de los centros educativos, en el marco de una educación inclusiva, tales como la «Guía para orientar la intervención de los Servicios de Apoyo y Asesoramiento para la Atención de las Necesidades Educativas Especiales – SAANEE», y la «Guía para la Atención Educativa de Niños y Jóvenes con Trastorno del Espectro Autista – TEA».**
- (ii) **Implementar en sus establecimientos abiertos al público —por un plazo de tres (3) años y en un lugar visible y fácilmente accesible— un cartel con el siguiente mensaje:**

«A los padres de familia y estudiantes, se informa que tal como señala el artículo 1.2 de la Constitución Política del Perú, ESTÁ PROHIBIDO TODO ACTO DE DISCRIMINACIÓN en perjuicio de cualquier persona por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o cualquier otra índole.

Por ello, EN ESTE ESTABLECIMIENTO NO SE PERMITE NINGÚN TIPO DE CONDICIONAMIENTO DE MATRÍCULA EN ATENCIÓN A LA CONDICIÓN O NECESIDAD EDUCATIVA ESPECIAL DEL ESTUDIANTE.

Si una persona advierte que este establecimiento incumple dichas prohibiciones, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante INDECOPI, pues la Ley 29571-Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que los proveedores no pueden establecer discriminación por ningún motivo.

Este comunicado se emite en cumplimiento a lo ordenado por la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi – Sede Lima Norte mediante Resolución Final 155-2023 del 05 de abril de 2023».

Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A3 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 1.0 x 1.0 centímetros.

SANCIONES:

- **1 UIT, por infracción al artículo 73 del Código (haberse negado a entregar una vacante para el nivel de educación inicial - 5 años).**
- **1 UIT, por infracción al artículo 73 del Código (entrevista psicológica carente de idoneidad).**
- **9 UIT, por infracción al artículo 38 del Código (condicionamiento de matrícula con connotación discriminatoria).**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN ACONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 177-2020/ILN-CPC

Los Olivos, 5 de abril de 2023

I. ANTECEDENTES

I.1. Denuncia e inicio de procedimiento

1. Mediante escrito del 12 de agosto de 2020, la señora Díaz denunció a Científico del Norte por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código)², en atención a lo siguiente:
 - (i) Su menor hijo —de iniciales J.G.D., seis (6) años y con diagnóstico de Trastorno del Espectro Autista (TEA) — concluyó el nivel de educación inicial (5 años), por lo que, le correspondía dar inicio al nivel de educación primaria; sin embargo, en atención a recomendaciones de su asesor en psicología, optó por mantenerlo en el nivel de educación inicial.
 - (ii) El **3 de marzo del 2020**, acudió a la «*I.E.P. Científico del Norte*», de propiedad del denunciado, a efectos de solicitar una «vacante» y así poder matricular a su menor hijo en el nivel de educación inicial (5 años), como forma de reforzamiento.
 - (iii) Solicitó el otorgamiento de una vacante «*inclusiva*» para su menor hijo, pero el centro educativo indicó que ya no contaba con disponibilidad de este tipo de vacantes para el nivel de educación inicial (5 años) pues tenía muy pocas, las cuales ya se encontraban cubiertas.
 - (iv) El **4 de marzo de 2020**, logró contactarse con el director de la «*I.E.P. Científico del Norte*», a quién le informó sobre el buen desempeño de su menor hijo en sus terapias y en la anterior institución educativa en donde estuvo estudiando. Todo ello con la intención de que se le permita a su menor hijo estudiar en el nivel de educación inicial (5 años).
 - (v) El referido director rechazó su solicitud bajo el argumento que los niños con diagnóstico TEA requerían de una atención personalizada que el centro educativo no podía ofrecer; pero que podía acceder a una vacante «*inclusiva*» para el primer (1°) grado de educación primaria.
 - (vi) Ante dicho ofrecimiento, el **6 de marzo de 2020** acudió junto con su menor hijo a la «*I.E.P. Científico del Norte*» a fin de proceder con la matrícula para el primer (1°) grado de educación primaria; sin embargo, le informaron que no había vacantes «*inclusivas*» disponibles. Optó por conversar nuevamente con el director del centro educativo, pero este no se encontraba en el establecimiento.

² Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicado el 2 de septiembre de 2010 mediante Ley 29571.



- (vii) Mientras esperaba al director, manifestó al personal de la «I.E.P. Científico del Norte» que adoptaría acciones legales respecto de los actos realizados en contra de su hijo; ante ello, se le requirió que acudiera al centro educativo el lunes (9 de marzo de 2020) a efectos de que su menor hijo «*sea entrevistado de manera previa a su matrícula*» (sic) y que podía efectuar el pago correspondiente a la «*cuota de ingreso*» por el importe de S/ 100,00.
- (viii) El **9 de marzo del 2020**, en compañía de su menor hijo, acudió nuevamente al centro educativo a fin de llevar a cabo la entrevista psicológica. En este punto, refiere que dicha entrevista —si bien contó con la presencia de una psicóloga— fue llevada a cabo de manera «*inadecuada*» para un niño con diagnóstico TEA, dado que: (a) se realizaron muchas preguntas; (b) las preguntas no se formularon en el ritmo correcto a fin de que el menor pueda comprenderlas; y (c) se practicó una prueba de dibujo destinada a niños sin alguna necesidad educativa especial.
- (ix) Concluida la entrevista, la psicóloga y el director de la «I.E.P. Científico del Norte» se reunieron a fin de tomar una decisión y luego le informaron que su menor hijo podía acceder a una vacante «*inclusiva*» para el nivel de educación inicial (5 años) a condición de que suscriba el documento denominado «*Acta de Matrícula Condicional*».
- (xi) Los requisitos exigidos en el «*Acta de Matrícula Condicional*» contienen una connotación discriminatoria, por ello decidió no proceder con su suscripción y, en consecuencia, su menor hijo no fue matriculado en el centro educativo.
2. La señora Díaz solicitó, en calidad de medida correctiva, lo siguiente:
- (a) La devolución del monto de S/ 100,00 abonado por concepto de «*cuota de ingreso*»;
- (b) se concluya que el condicionamiento de matrícula efectuado constituye un acto discriminatorio;
- (c) «*se amplíe el concepto de discriminación que maneja jurisprudencialmente y se deje constancia de que la negativa de un ajuste razonable constituye un acto de discriminación en el consumo*»; (sic)
- (d) «*se deje constancia de que la exigencia del pago de maestros a los familiares de los alumnos con discapacidad constituye un acto de discriminación puesto que dicha exigencia corresponde a los centros educativos en cumplimiento de lo determinado por el artículo 19-A de la Ley General de Educación*» (sic);
- (e) se imponga una sanción ejemplar a la denunciada; y,
- (f) se disponga la inscripción de la denunciada en el «*Registro de Infractores*».



3. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del presente procedimiento.
4. Mediante Resolución 1 del 10 de setiembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte (Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia presentada en los siguientes términos:

«PRIMERO: admitir a trámite la denuncia del 12 de agosto de 2020, presentada por la señora Margot Díaz Conza contra Científico del Norte E.I.R.L., por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los siguientes hechos:

- (i) Científico del Norte E.I.R.L. **habría negado injustificadamente en brindar una «vacante inclusiva» para que el menor hijo de la señora Margot Díaz Conza curse el nivel inicial de 5 años**, lo que califica como una posible infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (ii) Científico del Norte E.I.R.L. **habría negado a la señora Margot Díaz Conza matricular a su menor hijo en el primer grado, pese a que el director de la mencionada institución le habría ofrecido una vacante el 4 de marzo de 2019**, lo que califica como una posible infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (iii) Científico del Norte E.I.R.L. **no habría realizado una entrevista psicológica apropiada para la condición del menor hijo de la señora Margot Díaz Conza**, toda vez se realizó la evaluación de la siguiente manera: (i) formuló muchas preguntas; (ii) formuló preguntas a un ritmo inadecuado para la condición del menor; y, (iii) realizó una prueba de dibujo no adecuada para niños con habilidades especiales, lo que califica como una posible infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (iv) Científico del Norte E.I.R.L. **habría discriminado al menor hijo de la señora Margot Díaz Conza por su condición de niño con habilidades especiales (Trastorno del Espectro Autista) toda vez que le negó una vacante y condicionó la matrícula a la previa suscripción del «Acta de Matrícula Condicional»**, lo que califica como una posible infracción a los artículos 38 y 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- (v) Científico del Norte E.I.R.L. **habría redactado el Acta de Matrícula Condicional con requisitos de «carácter discriminatorio» en perjuicio del menor hijo de la señora Margot Díaz Conza**, lo que califica como una posible infracción a los artículos 38 y 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.»

(Énfasis y subrayado agregado)

I.2. Descargos de Científico del Norte

5. El 20 de noviembre de 2020, Científico del Norte presentó sus descargos alegando lo siguiente:



- (i) A inicios de marzo 2020, la denunciante se acercó al centro educativo a fin de solicitar una vacante para su menor hijo en el nivel de educación inicial (5 años), pese a que este último contaba con seis (6) años, y que el proceso de matrícula inició en enero 2020 y culminó el último día hábil de febrero 2020.
- (ii) Al mencionarle que la edad del menor no correspondía al grado educativo, la denunciante informó que su menor hijo contaba con diagnóstico TEA y que su asesor psicológico le había indicado la necesidad de que el menor repita el nivel de educación inicial (5 años).
- (iii) Solo cuenta con dos (2) «vacantes inclusivas» por cada aula, las cuales ya se encontraban cubiertas (no disponibles) en las dos (2) aulas del nivel de educación inicial (5 años), información que fue brindada a la denunciante.
- (iv) Seguidamente, en ese mismo día, la señora Díaz solicitó la programación de una reunión con el director del centro educativo, la cual se llevó a cabo el 4 de marzo de 2020 a las 10:00 horas.
- (v) En la referida reunión (4 de marzo de 2020), no se ofreció al denunciante proceder con la matrícula de su menor hijo en el primer (1º) grado de educación primaria, únicamente se le requirió que acudiera con él al centro educativo a fin de que se le realice una entrevista psicológica y con ello evaluar si podía integrarse a dicho grado. Asimismo, se le requirió a la denunciante que efectuara el pago por «concepto de admisión» (S/ 100,00).
- (vi) El 6 de marzo de 2020, la denunciante acudió al centro educativo y efectuó el abono respectivo por «concepto de admisión» (S/ 100,00).
- (vii) Posteriormente, se practicó una entrevista psicológica al menor hijo de la denunciante, y luego de ello se requirió a la denunciante que proporcione: (a) el diagnóstico realizado por especialistas; (b) el informe que dé cuenta sobre las terapias realizadas sobre el menor; y (c) las recomendaciones respectivas para las maestras que trabajarían con el menor.
- (viii) Seguidamente, y en atención a lo manifestado por la denunciante —referido a que sus asesores psicológicos habían recomendado que el menor hiciera nuevamente el nivel de educación inicial (5 años)— se comprometió en incorporar al menor en una de las aulas del nivel de educación inicial, a condición de suscribir un compromiso.
- (ix) En virtud de lo conversado, se redactó un compromiso de matrícula («Acta de Matrícula Condicional»), con puntos que ambas partes aceptaban, el cual fue entregado a la denunciante para que sea suscrito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN ACONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 177-2020/ILN-CPC

- (x) La denunciante nunca manifestó encontrarse en desacuerdo con lo acordado; sin embargo, luego de dicha reunión, la denunciante «*no volvió a aparecer ni a llamar a la institución educativa*».
- (xi) Nunca se ha negado a recibir a alumnos «*inclusivos*», pero requiere del apoyo de los padres en los siguientes extremos: (a) precisión del diagnóstico; y (b) realización de terapias y envío de recomendaciones de los especialistas; a fin de que el personal docente pueda brindar un servicio educativo de calidad.
- (xii) Finalmente, refiere que se encuentran dispuestos a realizar la devolución del importe abonado por la denunciante, por concepto de admisión (S/ 100,00).

I.3. Informe final de instrucción

- 6. Por Resolución 4 del 29 de diciembre de 2022, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de ambas partes el Informe Final de Instrucción 238-2022/ILN-CPC del 29 de diciembre de 2022 y les otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de observaciones. Cabe precisar que Científico del Norte no ha presentado alguna observación.
- 7. El 10 de enero de 2023, la señora Díaz reiteró sus alegatos y solicitó considerar que el documento denominado «*Acta de Matrícula Condicional*» implica obligaciones que discrimina la condición de su menor hijo.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 8. La Comisión considera que, en el presente caso, corresponde determinar lo siguiente:
 - (i) Si los términos de las conductas imputadas a Científico del Norte, mediante Resolución 1, por presuntas infracciones a los artículos 38 y 73 del Código, corresponde ser precisadas a fin de procurar la congruencia procesal entre lo imputado y los hechos denunciados.
 - (ii) Si Científico del Norte infringió el deber de idoneidad, dado que, se habría negado injustificadamente en brindar una «vacante inclusiva» para que el menor hijo de la señora Díaz curse el nivel de educación inicial (5 años).
 - (iii) Si Científico del Norte infringió el deber de idoneidad, dado que, se habría negado injustificadamente a matricular al menor hijo de la señora Díaz en el primer (1°) grado de educación primaria, pese al ofrecimiento efectuado el 4 de marzo de 2020.
 - (iv) Si Científico del Norte infringió el deber de idoneidad durante la entrevista psicológica que realizó al menor hijo de la señora Díaz.



- (v) Si Científico del Norte realizó conductas discriminatorias contra el menor hijo de la señora Díaz por su condición de niño con Trastorno del Espectro Autista – TEA, toda vez que condicionó su matrícula para el nivel de educación inicial (5 años) a suscripción del «Acta de Matrícula Condicional», el cual contenía obligaciones que afectaban su dignidad.
- (vi) Si corresponde ordenar medidas correctivas.
- (vii) Si corresponde establecer condena de costos y costas.
- (viii) Si corresponde ordenar la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

III. ANÁLISIS

III.1. Cuestión previa: sobre las conductas imputadas

9. Mediante Resolución 1 de 10 de setiembre de 2020, se imputó contra Científico del Norte, las siguientes conductas:

«(...)

- (i) Científico del Norte E.I.R.L. **habría negado injustificadamente en brindar una «vacante inclusiva» para que el menor hijo de la señora Margot Díaz Conza curse el nivel inicial de 5 años, lo que califica como una posible infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**
- (ii) Científico del Norte E.I.R.L. **habría negado a la señora Margot Díaz Conza matricular a su menor hijo en el primer grado, pese a que el director de la mencionada institución le habría ofrecido una vacante el 4 de marzo de 2019, lo que califica como una posible infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**
- (iii) Científico del Norte E.I.R.L. **no habría realizado una entrevista psicológica apropiada para la condición del menor hijo de la señora Margot Díaz Conza, toda vez se realizó la evaluación de la siguiente manera: (i) formuló muchas preguntas; (ii) formuló preguntas a un ritmo inadecuado para la condición del menor; y, (iii) realizó una prueba de dibujo no adecuada para niños con habilidades especiales, lo que califica como una posible infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**
- (iv) Científico del Norte E.I.R.L. **habría discriminado al menor hijo de la señora Margot Díaz Conza por su condición de niño con habilidades especiales (Trastorno del Espectro Autista) toda vez que le negó una vacante y condicionó la matrícula a la previa suscripción del «Acta de Matrícula Condicional», lo que califica como una posible infracción a los artículos 38 y 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**



- (v) Científico del Norte E.I.R.L. **habría redactado el Acta de Matrícula Condicional con requisitos de «carácter discriminatorio» en perjuicio del menor hijo de la señora Margot Díaz Conza**, lo que califica como una posible infracción a los artículos 38 y 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.»

(Énfasis y subrayado agregado)

Imputación (ii)

10. A través de la imputación descrita en el acápite (ii), se atribuyó a Científico del Norte el presunto hecho consistente en que se habría negado injustificadamente a efectuar la matrícula del menor hijo de la señora Díaz para el primer (1°) grado de educación primaria, pese a haberlo ofrecido el 4 de marzo de 2020; siendo tipificada como presunta infracción a los artículos 73 del Código (idoneidad en servicios educativos).
11. Sin embargo, de la revisión del escrito de denuncia, se aprecia que la señora Díaz indicó que dicha negativa habría acontecido el 6 de marzo de 2020. De esta manera, a fin de procurar la congruencia procesal —considerando los términos de la denuncia— la imputación (ii) debe precisarse en los siguientes términos:
- Científico del Norte, el 6 de marzo de 2020, se habría negado injustificadamente a efectuar la matrícula del menor hijo de la señora Díaz para el primer (1°) grado de educación primaria, pese a haberlo ofrecido el 4 de marzo de 2020; lo que constituye una presunta infracción al artículo 73 del Código.
12. Cabe señalar que dicha precisión no vulnera el derecho de defensa y/o debido procedimiento, en tanto no se ha modificado el contenido sustancial de la imputación (iii); asimismo, se advierte que el denunciado presentó sus descargos contra la imputación antes descrita.

Imputación (iii)

13. A través de la imputación descrita en el acápite (iii), se atribuyó a Científico del Norte el presunto hecho consistente en haber realizado una entrevista psicológica «*inapropiada*» sobre el menor hijo de la señora Díaz, en la cual se habría presentado los siguientes aspectos: (a) formulación de muchas preguntas; (b) formulación de preguntas a un ritmo inadecuado para la condición del menor; y, (c) realización de una prueba de dibujo no adecuada para niños con diagnóstico TEA; siendo tipificada como presunta infracción a los artículos 73 del Código (idoneidad en servicios educativos).
14. Sin embargo, de la revisión del escrito de denuncia, se aprecia que la señora Díaz denunció que Científico del Norte, el 9 de marzo de 2020, practicó sobre su menor hijo una entrevista psicológica no idónea para un niño con «*habilidades especiales*» (sic). De esta manera, se debe entender que los aspectos precisados por la denunciante (formulación de muchas preguntas a un ritmo inadecuado, y realización



de una prueba de dibujo no adecuada), se constituyen en circunstancias descriptivas que evidenciarían la cuestionada falta de idoneidad de la entrevista.

15. De esta manera, a fin de procurar la congruencia procesal —considerando los términos de la denuncia— la imputación (iii) debe precisarse en los siguientes términos:
 - Científico del Norte, el 9 de marzo de 2020, habría realizado al menor hijo de la denunciante una entrevista psicológica carente de idoneidad, en tanto no siguió el procedimiento y/o lineamientos adecuados para un niño con diagnóstico TEA; lo que constituye una presunta infracción al artículo 73 del Código.

16. Cabe señalar que dicha precisión no vulnera el derecho de defensa y/o debido procedimiento, en tanto no se ha modificado el contenido sustancial de la imputación (iii); asimismo, se advierte que el denunciado presentó sus descargos contra la imputación antes descrita.

Sobre la nulidad parcial de la Imputación (iv)

17. A través de la imputación descrita en el acápite (iv), se imputó a Científico del Norte el hecho referido a que habría discriminado al menor hijo de la señora Margot Díaz Conza por su condición de niño con diagnóstico TEA, toda vez que le negó una vacante y condicionó la matrícula a la previa suscripción del «Acta de Matrícula Condicional».
18. Sin embargo, de la revisión del escrito de denuncia, se aprecia que la señora Díaz denunció que:
 - (a) La negativa en el otorgamiento de una vacante «*inclusiva*» para el nivel de educación inicial (5 años) — no de nivel primario— el cual constituye una conducta que afecta a las expectativas del servicio educativo; y,
 - (b) el condicionamiento de la matrícula para el nivel de educación inicial (5 años) a la previa suscripción de un documento («*Acta de Matrícula Condicional*») con contenido discriminatorio al vulnerar el derecho a la igualdad y dignidad del estudiante.
19. En ese sentido, se advierte que este primer extremo referido a que el centro educativo se habría negado injustificadamente a entregar una vacante «*inclusiva*» al menor hijo de la denunciante para el nivel de educación inicial (5 años) ya se encuentra imputado en la primera imputación, por lo que se evidencia una doble imputación por un mismo hecho denunciado al ser incorporado en las imputaciones (i) y (iv).
20. Por lo antes expuesto, a fin de evitar vulneraciones al debido procedimiento, corresponde declarar la nulidad parcial de la imputación (iv) —contenida en la Resolución 1 del 10 de setiembre de 2020— en el extremo que imputó a Científico del Norte el hecho referido a que, de forma injustificada, se habría negado a entregar



una vacante «*inclusiva*» para el nivel de educación inicial (5 años) al menor hijo de la señora Díaz (infracción al artículo 73 del Código), en tanto dicho hecho denunciado ha sido previamente atribuido al centro educativo a través de la imputación (i).

21. De esta manera, a fin de procurar la congruencia procesal, la imputación (iv) queda precisada en los siguientes términos:
- Científico del Norte habría cometido actos discriminatorios contra el menor hijo de la señora Díaz con diagnóstico TEA, en tanto habría condicionado su matrícula para el nivel de educación inicial (5 años) a la previa suscripción del documento denominado «*Acta de Matrícula Condicional*», el cual vulneraría la dignidad y derecho a la igualdad del estudiante; lo que constituye una presunta infracción al artículo 38 del Código.

Sobre la nulidad de la imputación (v)

22. En este punto de análisis, tenemos que las conductas (iv) y (v) imputadas contra Científico del Norte, son las siguientes.

Imputación (iv)

- Científico del Norte habría cometido actos discriminatorios contra el menor hijo de la señora Díaz con diagnóstico TEA, en tanto habría condicionado su matrícula para el nivel de educación inicial (5 años) a la previa suscripción del documento denominado «*Acta de Matrícula Condicional*», el cual contendría requisitos de carácter discriminatorio; lo que constituye una presunta infracción al artículo 38 del Código.

Imputación (v)

- Científico del Norte habría elaborado el documento denominado «*Acta de Matrícula Condicional*», conteniendo requisitos y/o compromisos con connotación o carácter discriminatorio hacia el menor hijo de la señora Díaz, por su condición de niño con diagnóstico TEA; lo que constituye una presunta infracción al artículo 38 del Código.

23. Ahora bien, a fin de evitar vulneraciones al debido procedimiento, esta Comisión considera que corresponde declarar la nulidad de la imputación (v) —contenida en la Resolución 1 del 10 de setiembre de 2020— en el extremo que imputó a Científico del Norte el hecho referido a que, de forma indebida, habría elaborado el documento denominado «*Acta de Matrícula Condicional*», conteniendo requisitos y/o compromisos con connotación o carácter discriminatorio hacia el menor hijo de la señora Díaz, por su condición de niño con diagnóstico TEA, en tanto los alcances de dicha imputación se encuentra contenido dentro del análisis de responsabilidad del hecho denunciado descrito en la imputación (iv).

Conclusión



24. En virtud de las precisiones y nulidades efectuadas, corresponde consolidar todas las conductas imputadas que serán materia de análisis en la presente resolución:
- (i) Científico del Norte se habría negado injustificadamente a brindar al menor hijo de la señora Díaz una vacante «*inclusiva*» a fin de poder cursar el nivel de educación inicial (5 años); lo que constituye una presunta infracción al artículo 73 del Código.
 - (ii) Científico del Norte, el 6 de marzo de 2020, se habría negado injustificadamente a efectuar la matrícula del menor hijo de la señora Díaz para el primer (1°) grado de educación primaria, pese a haberlo ofrecido el 4 de marzo de 2020; lo que constituye una presunta infracción al artículo 73 del Código.
 - (iii) Científico del Norte, el 9 de marzo de 2020, habría realizado al menor hijo de la denunciante una entrevista psicológica carente de idoneidad, en tanto no siguió el procedimiento y/o lineamientos adecuados para un niño con diagnóstico TEA; lo que constituye una presunta infracción al artículo 73 del Código.
 - (iv) Científico del Norte habría cometido actos discriminatorios contra el menor hijo de la señora Díaz con diagnóstico TEA, en tanto habría condicionado su matrícula para el nivel de educación inicial (5 años) a la previa suscripción del documento denominado «*Acta de Matrícula Condicional*», el cual vulneraría la dignidad y derecho a la igualdad del estudiante; lo que constituye una presunta infracción al artículo 38 del Código.

III.3. Normativa aplicable

III.3.1. Deber de idoneidad

25. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe³.
26. Por su parte, el artículo 73 del Código⁴ establece que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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.

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 73. - Idoneidad en productos y servicios educativos. –

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

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 con el 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.

III.3.2. Regulación sectorial sobre la disponibilidad de vacantes para alumnos con Necesidades Educativas Especiales

27. La Resolución Ministerial 447-2020-MINEDU, que aprueba la “Norma sobre el proceso de matrícula en la Educación Básica”, aplicable para el año escolar 2022, establece que el proceso de matrícula consiste en un conjunto de etapas que concluyen con la inscripción o registro del estudiante a una institución educativa, pudiéndose realizar de manera presencial y/o remota, a través de dispositivos electrónicos y medios digitales, según lo disponga la institución educativa.
28. El apartado V.3. de la citada norma, señala que el director o responsable de la institución educativa debe garantizar que el proceso de matrícula se realice con enfoque inclusivo e intercultural, quedando prohibido todo tipo de discriminación contra un estudiante o su representante legal, que impida la realización de la matrícula, por cualquier índole.
29. En esa misma línea, el apartado V.6 establece “criterios de prioridad” aplicables en el proceso de matrícula, siendo uno de ellos, que las instituciones educativas deban reservar como mínimo dos (2) vacantes por aula, en caso se presenten alumnos con Necesidades Educativas Especiales (NEE) asociadas a discapacidad leve y/o moderada⁵. Asimismo, se precisa que las instituciones educativas pueden prever otros “criterios de prioridad” en su Reglamento Interno con el sustento de razonabilidad respectivo, pero estos no podrán contradecir a los criterios establecidos por la norma, debiéndose de eliminar cualquier connotación de índole discriminatorio.

normativa de la materia.

⁵ **RESOLUCIÓN MINISTERIAL 447-2020-MINEDU, NORMA SOBRE EL PROCESO DE MATRÍCULA EN LA EDUCACIÓN BÁSICA**

V.6 Prioridades en el proceso de matrícula

En caso una IE o un programa reciba una mayor cantidad de solicitudes de matrícula de las que pueda atender con las vacantes que tiene, esta debe aplicar los siguientes criterios de prioridad, en orden de prelación:

- Si el/la estudiante tiene NEE asociadas a discapacidad leve o moderada.
Toda IE de EBR y de EBA debe reservar como mínimo dos (2) vacantes por cada aula que tenga, para estudiantes con NEE asociada a discapacidad leve o moderada.
- Si el/la estudiante tiene un/a hermano/a que ha estudiado el año escolar previo en la IE o programa en la que el/la estudiante solicita matrícula.

Adicionalmente, la IE puede prever otros criterios de prioridad en su RI, los cuales no pueden contradecir los criterios antes señalados **y, en ningún caso, pueden ser discriminatorios**. Recae en la IE la prueba de que los criterios de prioridad cuentan con el sustento de razonabilidad respectivo.

30. Finalmente, en el apartado V.8 se establece las edades normativas para los estudiantes en la modalidad de Educación Básica Regular (EBR), siendo la referencia normativa necesaria para determinar en qué grado debe matricularse un estudiante, considerándose la edad cronológica al 31 de marzo del año en que se solicita la matrícula, conforme el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1: Edades normativas para la modalidad EBR

Nivel	Ciclo	Grado	Edad normativa	Edad máxima para acceder al grado	Flexibilidad por NEE asociadas a discapacidad leve o moderada
Inicial	II	Inicial 3 años	3 años	5 años	5 años
		Inicial 4 años	4 años	6 años	6 años
		Inicial 5 años	5 años	7 años	7 años
Primaria	III	1er grado	6 años	Hasta 8 años	Hasta 8 años
		2do grado	7 años	Hasta 9 años	Hasta 9 años
	IV	3er grado	8 años	Hasta 10 años	Hasta 10 años
		4to grado	9 años	Hasta 11 años	Hasta 11 años
	V	5to grado	10 años	Hasta 12 años	Hasta 12 años
		6to grado	11 años	Hasta 13 años	Hasta 13 años
Secundaria	VI	1er grado	12 años	Hasta 14 años	Hasta 14 años
		2do grado	13 años	Hasta 15 años	Hasta 15 años
	VII	3er grado	14 años	Hasta 16 años	Hasta 16 años
		4to grado	15 años	Hasta 17 años	Hasta 17 años
		5to grado	16 años	Hasta 18 años	Hasta 18 años

III.4. Análisis del caso en concreto

III.4.1. Sobre la negativa a otorgar una vacante «*inclusiva*» para el nivel de educación inicial

31. La señora Díaz denunció que la I.E.P. Científico del Norte, el 3 de marzo de 2020, se negó injustificadamente a brindar a su menor hijo una vacante «*inclusiva*» a fin de poder cursar el nivel de educación inicial (5 años); lo que constituye una presunta infracción al artículo 73 del Código.
32. En su defensa, Científico del Norte manifestó que, a inicios de marzo de 2020 informó a la denunciante que, en sus dos (2) aulas del nivel de educación inicial (5 años) las vacantes para niños con «*habilidades especiales*» (sic) ya se encontraban cubiertas (no disponibles); debiéndose considerar para tales efectos que solo cuenta con dos (2) vacantes «*inclusivas*» por cada aula.
33. Asimismo, el denunciado alegó que nunca se ha negado a recibir a alumnos «*inclusivos*», pero requiere del apoyo de los padres en la precisión del diagnóstico, así como con la realización de terapias y envío de recomendaciones de los especialistas, a fin de que el personal docente pueda brindar un servicio de calidad.

34. De los alegatos de las partes, esta Comisión advierte que no resulta ser cuestión controvertida el hecho que Científico del Norte, a inicios de marzo de 2020 (3 de marzo de 2020) se negó a otorgar al hijo de la señora Díaz una vacante para el nivel de educación inicial (5 años). Por ende, corresponde analizar si dicha negativa resulta justificable.
35. En este punto, conforme a la normativa sectorial expuesta en los párrafos precedentes, toda institución educativa debe reservar como mínimo dos (2) vacantes por aula, destinados a alumnos con NEE asociadas a discapacidad leve y/o moderada; siendo así, también corresponde verificar el cumplimiento de la disposición normativa en el presente caso y, los medios probatorios aportados por las partes.
36. Según la «*Guía para la Atención Educativa de Niños y Jóvenes con Trastorno del Espectro Autista – TEA*», elaborado por el Ministerio de Educación – Minedu⁶, el diagnóstico **TEA** involucra una serie de trastornos generalizados en el neurodesarrollo («*Autismo*», «*Trastorno de Asperger*», «*Trastorno desintegrativo de la infancia*», «*Síndrome de Rett*», y «*Trastorno Generalizado del Desarrollo No Especificado*»), con manifestaciones preferente cognitivas y comportamentales, que ocasionan notables limitaciones en la autonomía personal.
37. En ese mismo sentido, la «*Guía para orientar la intervención de los Servicios de Apoyo y Asesoramiento para la Atención de las Necesidades Educativas Especiales – SAANEE*», elaborado por el Minedu⁷, establece diversas estrategias para eliminar las barreras en el aprendizaje y participación de alumnos con trastornos comunicacionales y cognitivos, calificando a los niños con diagnóstico TEA como estudiantes con NEE.
38. Ahora bien, el centro educativo manifiesta que no podía otorgar al hijo de la denunciante una (1) vacante «*inclusiva*» para el nivel de educación inicial, debido a que, al momento en que se solicitó el otorgamiento de esta (inicios de marzo 2020), el nivel de educación inicial (5 años) no contaba con vacantes disponibles para niños con NEE. Para afirmar lo antes dicho, el denunciado adjuntó el Informe 022-DGCN-2020 del 20 de noviembre de 2020, donde se detallaría la disponibilidad de vacantes de los niveles de educación inicial en el centro educativo para el año 2020:

Imagen 1

⁶ «*Guía para la Atención Educativa de Niños y Jóvenes con Trastorno del Espectro Autista - TEA*», Ministerio de Educación, Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 201308908, 1ra Edición, Lima, junio 2013.

Dicho documento también puede apreciarse ingresando al siguiente enlace:

<http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/05-bibliografia-para-ebe/5-guia-para-la-atencion-de-estudiantescon-trastorno-del-espectro-autista.pdf>

⁷ Dicho documento puede apreciarse ingresando al siguiente enlace:

<http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/05-bibliografia-para-ebe/7-guia-para-orientar-la-intervencion-de-los-saanee.pdf>



CIENTÍFICO DEL NORTE INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA INICIAL | PRIMARIA | SECUNDARIA
RD N° 000585 - UGEL GN

INFORME N° 022 – DGCN - 2020

A: José Carlos Vela Vergara
Secretario Técnico
Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte/INDECOPI

De: Lic. Juan Carlos Consiglieri Quintanilla / Director I.E.P. Científico del Norte

Asunto: Informe de las vacantes disponibles al 4 de marzo del 2020.

Referencia: Expediente N° 0177-2020/ILN-CPC

Fecha: 20 de noviembre del 2020.

De nuestra consideración:

Cumplo con informar la disponibilidad de vacantes en los niveles de Inicial y Primaria con fecha 4 de marzo del año lectivo 2020, según el requerimiento hecho:

NIVEL INICIAL					
GRADO	N° DE VACANTES REGISTRADAS	N° DE VACANTES PARA ESTUDIANTES CON NEE	TOTAL VACANTES AL 4 DE MARZO DEL 2020	OBSERVACIONES	
3 años	30	4	34	DOS SECCIONES	
4 años	15	2	17	DOS SECCIONES	
5 años	09	0	10	DOS SECCIONES	

39. Ahora bien, de la revisión de dicho documento se advierte que no es claro respecto a la cantidad de vacantes disponibles en el nivel de educación inicial (5 años) que existían al 4 de marzo de 2020, evidenciándose inclusive una inconsistencia entre la suma del número de «vacantes registradas» (9) y «vacantes para estudiantes con NEE» (0) (Total: 09 vacantes), con el número total de «vacantes al 4 de marzo de 2020» (Total: 10 vacantes).
40. Asimismo, dicho documento no se encuentra respaldado con otro medio probatorio, a efectos de poder sustentar y/o corroborar que al momento en que se solicitó una vacante ya no había disponibilidad (Ej. lista de alumnos matriculados, inscripciones de alumnos en el Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa – SIAGIE, documento que dé cuenta sobre la fecha en que se cubrieron las vacantes para niños con NEE, entre otros), constituyéndose —de esta manera— en solo una declaración de parte.
41. Por consiguiente, los medios probatorios proporcionados por el centro educativo resultan insuficientes a fin de tener certeza sobre la falta de disponibilidad de vacantes «*inclusivas*» para el nivel de educación inicial (5 años), al momento en que la denunciante solicitó su otorgamiento, esto es, a inicios de marzo de 2020 (3 de marzo de 2020). Por tanto, corresponde atribuirle responsabilidad administrativa.
42. Finalmente, resulta pertinente mencionar que, en el presente caso, no amerita verificar si la condición del estudiante involucra alguna discapacidad de nivel leve y/o moderada, como condición previa para concluir que efectivamente podía acceder a una vacante para estudiantes con NEE⁸, conforme lo establecido en el apartado V.6

⁸ Según los términos utilizados por el centro educativo: vacante «*inclusiva*».



de la Resolución Ministerial 447-2020-MINEDU, toda vez que el centro educativo ha concluido —finalmente— que al hijo de la denunciante sí le correspondía una vacante «*inclusiva*».

43. En consecuencia, corresponde declarar fundada la denuncia presentada por la señora Díaz contra Científico del Norte, por infracción al artículo 73 del Código, por el hecho referido a que el denunciado, a inicios de marzo de 2020 (3 de marzo de 2020), se habría negado injustificadamente a brindar al menor hijo de la denunciante una vacante a fin de poder cursar el nivel de educación inicial (5 años), en tanto el denunciado no ha logrado demostrar que su negativa resultaba justificable.

III.4.2. Sobre la negativa de efectuar la matrícula en el primer (1°) grado de educación primaria

44. La señora Díaz denunció que Científico del Norte, el 6 de marzo de 2020, se negó injustificadamente a efectuar la matrícula de su menor hijo para el primer (1°) grado de educación primaria, pese a haberlo ofrecido el 4 de marzo de 2020; lo que constituye una presunta infracción al artículo 73 del Código.
45. La denunciante argumentó que, el 4 de marzo de 2020, producto de una reunión sostenida con el director del centro educativo, este le ofreció que su menor hijo podía acceder a una vacante para el primer (1°) grado de educación primaria; por lo que, el 6 de marzo de 2020, acudió al centro educativo a efectos de proceder con la matrícula; sin embargo, denegaron su solicitud, bajo el argumento que no había alguna vacante «*inclusiva*» disponible.
46. En su defensa, Científico del Norte manifestó que nunca se negó a efectuar la matrícula del menor hijo de la señora Díaz; asimismo, precisó que, el 4 de marzo de 2020 **no ofreció proceder con la matrícula del menor hijo de la señora Díaz en el primer (1°) grado de educación primaria**, sino, únicamente se requirió a la denunciante que acudiera con su menor hijo a fin de que se le practique una entrevista psicológica y de esta manera evaluar si el menor podía o no integrarse a dicho grupo de estudios. En ese mismo sentido, refiere que la denunciante, el 6 de marzo de 2020, acudió al centro educativo y solo efectuó un abono de S/ 100,00, por concepto de cuota de admisión o ingreso.
47. El denunciado también alegó que, de forma posterior (9 de marzo de 2020) —en virtud de las evaluaciones practicadas sobre el menor y a los pedidos reiterativos de la denunciante— ofreció proceder con la matrícula escolar, pero para el nivel de educación inicial (5 años), a condición de que se suscriba un «*compromiso de matrícula*».
48. Dada la naturaleza del hecho denunciado, esta Comisión considera que corresponde —en principio— a la denunciante demostrar que, el 4 de marzo de 2020, Científico del Norte le ofreció proceder con la matrícula de su menor hijo, para el primer (1°) grado de educación primaria; para que luego, sea el denunciado quien demuestre el



cumplimiento de dicho ofrecimiento, o, en su defecto, acreditar alguna circunstancia que lo exima de responsabilidad.

49. Sin embargo, de los medios probatorios aportados durante la tramitación del presente procedimiento, no es posible concluir que el denunciado, el 4 de marzo de 2020, se haya comprometido frente a la denunciante en proceder con la matrícula de su menor hijo para el primer (1°) grado de educación primaria.
50. Asimismo, tampoco es posible verificar que el centro educativo se haya negado a otorgar una vacante y/o matricular al menor hijo de la denunciante para el primer (1°) grado de educación primaria. Por el contrario, se advierte una serie de coordinaciones sostenidas entre la denunciante y el centro educativo, en virtud de las cuales se acordó —finalmente— en otorgar al hijo de la denunciante una vacante escolar para el nivel de educación inicial (5 años), a condición de que se suscriba un «compromiso de matrícula»⁹. Por tal motivo, no resulta factible poder atribuir responsabilidad administrativa sobre el denunciado.
51. En consecuencia, corresponde declarar infundada la denuncia presentada por la señora Díaz contra Científico del Norte, por presunta infracción al artículo 73 del Código, por el hecho referido a que el denunciado, el 6 de marzo de 2020, se habría negado injustificadamente a efectuar la matrícula de su menor hijo para el primer (1°) grado de educación primaria, pese a que el denunciado lo ofreció el 4 de marzo de 2020, en tanto la denunciante no logró demostrar la ocurrencia del ofrecimiento ni de la negativa alegada.

III.4.3. Sobre la entrevista psicológica

52. La señora Díaz denunció que Científico del Norte, el 9 de marzo de 2020, realizó a su menor hijo una entrevista psicológica carente de idoneidad, en tanto la misma no siguió el procedimiento y/o lineamientos adecuados para un niño con diagnóstico TEA; lo que constituye una presunta infracción al artículo 73 del Código.
53. En su defensa, Científico del Norte manifestó que realizó una entrevista psicológica «no formal» sobre el menor hijo de la señora Díaz, calificándola como «una breve entrevista»; y que, luego de la misma, requirió a la denunciante el diagnóstico TEA realizado por especialistas, el informe de terapias realizadas sobre el menor, y las recomendaciones respectivas para el personal docente que trabajaría con el menor.
54. Al respecto, de los alegatos de las partes, esta Comisión considera que no resulta ser cuestión controvertida el hecho que Científico del Norte realizó una entrevista psicológica sobre el menor hijo de la denunciante.
55. Ahora bien, la denunciante señaló que la entrevista psicológica realizada sobre su menor hijo careció de idoneidad, precisando una serie aspectos y/o conductas de la

⁹ El análisis de responsabilidad referida a dicho condicionamiento de matrícula se efectuará de manera individualizada a partir del párrafo 62.

entrevistadora que no serían pertinentes, considerando el diagnóstico TEA del estudiante, esto es, formulación de muchas preguntas, formulación de preguntas a un ritmo inadecuado, y realización de una prueba de dibujo no adecuada.

56. De esta manera, y en atención a las expectativas generadas hacia la denunciante, corresponde al centro educativo demostrar que la entrevista psicológica realizada al estudiante se realizó en cumplimiento de los parámetros y/o lineamientos exigidos, considerando la condición del entrevistado (niño con diagnóstico TEA), debiendo proporcionar para tales efectos, toda la documentación pertinente vinculada a la realización de dicha diligencia.
57. Al respecto, el artículo 6 de la Ley 28369, Ley del Trabajo del Psicólogo, establece **los requisitos legales para el ejercicio profesional del psicólogo**: (a) contar con título profesional; y (b) encontrarse inscrito y habilitado en el Colegio de Psicólogos del Perú; asimismo, establece que dicho ejercicio profesional deberá desarrollarse en concordancia con las disposiciones establecidas en la Ley del Trabajo del Psicólogo, el Estatuto Nacional del Colegio de Psicólogos del Perú (estatutos), y el Código de Ética Profesional del Colegio de Psicólogos¹⁰.
58. El Capítulo II del Reglamento de la Ley 28369, Ley del Trabajo del Psicólogo, establece **las funciones de los psicólogos**, entre las cuales se encuentran, elaborar un informe psicológico ante toda intervención psicológica, debiendo ser suscrito por el profesional responsable y elaborado en un formato establecido y aprobado por el Colegio de Psicólogos del Perú¹¹. De igual manera, define al informe psicológico como aquel «*documento de naturaleza descriptiva, donde el profesional psicólogo sintetiza*

¹⁰ LEY 28369, LEY DEL TRABAJO DEL PSICÓLOGO.

Capítulo II. Disposiciones Generales

Artículo 6.- Requisitos de la profesión.

Para ejercer la profesión de psicólogo se requiere título profesional, estar inscrito y habilitado en el Colegio de Psicólogos.

El ejercicio profesional del psicólogo se desarrolla en concordancia con lo establecido en la presente Ley, en los Estatutos y el Código de Ética Profesional del Colegio de Psicólogos.

¹¹ DECRETO SUPREMO 007-2007-SA, REGLAMENTO DE LA LEY 28369, LEY DEL TRABAJO DEL PSICÓLOGO.

Capítulo II. De la función del psicólogo

Del informe psicológico

Artículo 11º.- Toda intervención psicológica conllevará a un informe psicológico de la especialidad correspondiente, el que será suscrito por el o los profesionales psicólogos responsables.

De la naturaleza del informe.

Artículo 12º.- El informe psicológico constituye un documento de naturaleza descriptiva, donde el profesional psicólogo sintetiza las características y resultados psicológicos del proceso de evaluación o intervención del comportamiento en la persona, familia o comunidad.

De la elaboración del Informe.

Artículo 13º.- El informe psicológico será elaborado en un formato establecido y aprobado por el Colegio de Psicólogos del Perú.

De los materiales e instrumentos de evaluación.

Artículo 14º.- Los materiales e instrumentos de evaluación e intervención psicológicos son de uso exclusivo del profesional psicólogo. El Colegio de Psicólogos del Perú garantiza que éstos se encuentren en concordancia con los estándares internacionales; así como, el uso en los aspectos de su competencia. De las actividades de consultoría y asesoría

Artículo 15º.- El profesional psicólogo participa en actividades de consultoría y asesoría para el diseño y aplicación de políticas, normas, programas y proyectos en la administración pública y privada.



las características y resultados psicológicos del proceso de evaluación o intervención del comportamiento en la persona, familia o comunidad».

59. Científico del Norte manifestó que la entrevista psicológica —objeto de cuestionamiento— no involucró alguna formalidad, por lo que no se emitió algún informe o diagnóstico psicológico¹².
60. Sobre el particular, si bien la parte denunciada manifiesta que la entrevista psicológica cuestionada no tuvo formalidad —motivando la ausencia de algún informe psicológico—, no es posible advertir alguna disposición normativa, profesional, o a nivel de estatuto, en virtud del cual se faculte a los profesionales en psicología a realizar entrevistas y/o intervenciones psicológicas que no observen las formalidades preestablecidas. Por el contrario, conforme la normativa antes expuesta, todo psicólogo debe de cumplir una serie de condiciones y/o requisitos en el ejercicio de sus funciones, durante la realización de evaluaciones e intervenciones psicológica¹³.
61. En consecuencia, corresponde declarar fundada la denuncia presentada por la señora Díaz contra Científico del Norte, por infracción al artículo 73 del Código, en el extremo referido a que, el 9 de marzo de 2020, realizó al menor hijo de la denunciante una entrevista psicológica carente de idoneidad, en tanto no se ha verificado que esta haya seguido el procedimiento y/o lineamientos adecuados para un niño con diagnóstico TEA.

III.4.4. Sobre el condicionamiento de la matrícula para el nivel de educación inicial (5 años) a la suscripción de un compromiso con connotación discriminatoria

62. La señora Díaz manifestó que el 9 de marzo de 2020, una vez concluida la entrevista psicológica practicada a su menor hijo, el director del centro educativo le informó que sí resultaba factible la matrícula escolar para el nivel de educación inicial (5 años), pero a condición de que suscriba un «*compromiso de matrícula*», del cual —una vez revisado— advirtió la existencia de requisitos con connotación discriminatoria en perjuicio de su menor hijo; situación que le generó malestar.
63. En ese sentido, denunció que Científico del Norte habría cometido actos discriminatorios contra su menor hijo con diagnóstico TEA, en tanto habría condicionado su matrícula para el nivel de educación inicial (5 años) a la previa suscripción del documento denominado «*Acta de Matrícula Condicional*», el cual vulneraría la dignidad y derecho a la igualdad del estudiante; lo que constituye una presunta infracción al artículo 38 del Código.

¹² Cabe precisar que el denunciado no ha proporcionado copia de algún informe, acta u otro documento que dé cuenta sobre la realización de dicha entrevista, pese a habersele solicitado mediante Resolución 1 del 10 de setiembre de 2020.

¹³ Ej. Elaboración de un informe que cuente con la firma del psicólogo responsable (titulado, colegiado y habilitado), y utilizándose el formato establecido y aprobado por el Colegio de Psicólogos del Perú.



64. En su defensa, Científico del Norte manifestó que, en atención a conversaciones sostenidas con la señora Díaz y a las evaluaciones practicadas sobre su menor hijo, sí optó por proceder con la matrícula del menor hijo de la denunciante para el nivel de educación inicial (5 años), pero a condición de que se suscriba un «compromiso de matrícula» («Acta de Matrícula Condicional») y que el referido documento fue entregado a la denunciante para su suscripción sin que esta última manifieste alguna observación; luego de ello, la denunciante «no volvió a aparecer ni a llamar a la institución educativa».
65. El denunciado también alegó que nunca se ha negado a recibir a alumnos «*inclusivos*» (Personas con Discapacidad o Personas en Situación de Discapacidad¹⁴), pero que sí requiere del apoyo de los padres (a) en la precisión del diagnóstico, y (b) con las terapias y envío de recomendaciones de los especialistas; a fin de que el personal docente pueda brindar un servicio educativo de calidad.
66. De los alegatos de las partes, esta Comisión advierte que no resulta ser cuestión controvertida el hecho que el centro educativo condicionó la matrícula del menor hijo de la denunciante a la suscripción del documento denominado «*Acta de Matrícula Condicional*».
67. Se debe señalar que la naturaleza del procedimiento de protección al consumidor hace necesario que la parte denunciante aporte medios de prueba que acrediten el presunto defecto en el producto o servicio, para que de esta manera la carga de la prueba se traslade al proveedor.
68. En este punto es necesario citar el artículo 39 del Código que señala las reglas vinculadas a la carga probatoria de las infracciones por trato diferenciado o discriminación, indicándose que es el consumidor quien debe acreditar en primer término —admitiéndose indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios— que existió un acto discriminatorio o trato desigual, sin requerirse que acredite su pertenencia a un grupo determinado. Así, una vez verificado el trato desigual, corresponderá al proveedor demostrar la existencia de una causa objetiva y justificada para que haya incurrido en dicha práctica, la misma que deberá evaluarse para desvirtuar un posible pretexto o simulación que disfrace el tratamiento diferenciado o discriminatorio¹⁵.

¹⁴ Término especializado utilizado para referirse a aquel grupo de personas que *cuentan con alguna deficiencia motriz, sensorial, intelectual o mental, que les impide participar de manera plena y en igualdad de condiciones en la sociedad*, conforme a lo establecido en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en su resolución 61/106 del 13 de diciembre de 2006, abierta a la firma a partir del 30 de marzo de 2007.

¹⁵ **LEY N° 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.

69. Al respecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (Sala) ha establecido en un caso similar¹⁶ que, para este tipo de situaciones, existe una cierta dificultad para el consumidor de probar que ha sido víctima de un acto discriminatorio o trato desigual, por lo que sólo tendrá que acreditar con suficientes indicios que ha sido víctima de actos discriminatorios o trato desigual, para que surja la obligación del proveedor de acreditar que su actuación respondió a motivos de seguridad del establecimiento, la tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.
70. Por otro lado, es necesario precisar que la Sala ha dispuesto un cambio de criterio respecto de la interpretación que mantenía sobre la coexistencia de la discriminación y el trato diferenciado ilícito, como dos (2) conductas infractoras distintas que se desprendían del artículo 38 del Código. Todo ello considerando, a su criterio, que ni la referida norma ni el artículo 2 de la Constitución realizan una distinción respecto de las mismas, por lo que bastará la existencia de un trato desigual no justificado para que se configure un acto discriminatorio, debiendo imputarse dicha acción bajo este único tipo infractor.
71. Sin embargo, es preciso señalar que esta Comisión no comparte el cambio de criterio adoptado por la Sala, lo cual ha motivado que se aparte del mismo¹⁷, **en tanto considera que la discriminación implica la vulneración tanto del derecho a la igualdad como a la dignidad de las personas**, mientras que, el trato diferenciado ilícito, aun cuando se sustenta en motivos injustificados, irrazonables o subjetivos, no afecta la dignidad de los consumidores.
72. De acuerdo con lo expuesto, corresponde a esta Comisión primero evaluar si el contenido del documento denominado «Acta de Matrícula Condicional» involucra una afectación discriminatoria en perjuicio del estudiante con NEE (diagnóstico TEA), para luego proceder con la atribución de responsabilidad administrativa sobre el denunciado por el tipo previsto en el artículo 38 del Código.
73. Del expediente administrativo, se tiene una copia del «Reglamento Interno - 2020», el cual, en su apartado 7.5 del «Capítulo VII: De la Matrícula, Evaluación, y Certificación», establece los requisitos necesarios para proceder con la matrícula de los estudiantes que: (a) se matriculan por primera vez; o, (b) provienen de otros colegios; así, entre dichos documentos, se encuentra la suscripción de un “compromiso de matrícula”.

Imagen 3

¹⁶ Resolución 2713-2010/SC2 del 29 de noviembre de 2010, Expediente 1308-2009/CPC.

¹⁷ Siguiendo la línea de la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte, tal como se aprecia en la Resolución Final 74-2020/ILN-CPC del 31 de enero de 2020, emitida en el marco del Expediente 72-2018/ILN-CPC.

<p>7.6 Para ser matriculados, los estudiantes que ingresan por primera vez, los padres de familia deberán presentar los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Solicitud de vacanteb. Copia del DNI del estudiantec. Partida de nacimiento original.d. Copia del DNI del niño o niña.e. Copia del DNI de los padres.f. Constancia de pago de cuota de ingreso (por única vez).g. Constancia de pago por derecho de matrícula.h. Copia de la tarjeta de vacunacióni. Copia de recibo de luz o de agua.j. Compromiso de matrícula firmado.	<p>7.7 Para ser matriculados, los estudiantes que provienen de otros colegios, los padres de familia deberán presentar los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Solicitud de vacanteb. Constancia de matrícula del SIAGIEc. Ficha de matrícula del estudiante SIAGIEd. Copia del DNI del estudiantee. Copia del DNI de los padresf. Partida de nacimiento <hr/> <p>I.E.P. CIENTIFICO DEL NORTE</p> <ul style="list-style-type: none">g. Certificado de estudiosh. Certificado de conductag. Constancia de no adeudo de la Institución educativa de origen.h. Copia de recibo de luz o agua.i. Constancia de pago de la cuota de ingreso (por única vez).j. Constancia de pago por derecho de matrícula.k. Firma del Compromiso de Matrícula.
--	--

74. Asimismo, se cuenta con el documento denominado **«Acta de Matrícula Condicional»**, a través del cual se obligaba a la denunciante al cumplimiento de los siguientes compromisos durante la prestación del servicio educativo:
- (i) Asistir puntualmente a clases, con el uniforme completo, así como cumplir con los requerimientos efectuados en cada clase (trabajos y actividades escolares).
 - (ii) Presentar el diagnóstico TEA e Informe de Coeficiente Intelectual (ICI) del estudiante, en un plazo de quince (15) días hábiles.
 - (iii) Procurar que el estudiante asista a terapias recomendadas por el especialista a cargo.
 - (iv) Asumir la contratación de un acompañante psicopedagógico, en caso el niño no logre el aprendizaje esperado en el primer (1er) bimestre del año escolar, caso contrario se procederá con la separación definitiva del centro educativo.
75. En el referido documento se consignó que había sido elaborado en base a lo dispuesto en el **«Reglamento Interno - 2020»** del centro educativo, conforme se aprecia en la siguiente imagen.

Imagen 4

Estando de acuerdo con el presente compromiso basado en el REGLAMENTO INTERNO de nuestra Institución, firmo a los ____ días del mes de _____ del 2020.

76. Ahora bien, de la revisión del **«Reglamento Interno - 2020»** se advierte que este solo hace referencia a la suscripción de «compromisos de matrícula», mas no a la suscripción de «Actas de matrícula condicionales». Es decir, se advierte que dicho reglamento: (a) no establece algún criterio o parámetro legal que sustente la facultad



para condicionar la matrícula; y (b) tampoco detalla el tipo de compromisos (obligaciones) que deberá asumir cada padre de familia para continuar con la matrícula.

77. En este punto, la Ley 30150, Ley de Protección de las personas con Trastorno Espectro Autista, define al TEA como un trastorno generalizado o penetrante del desarrollo neurobiológico de las funciones psíquicas, cognitivas y/o conductuales de la persona, que involucra los siguientes síntomas: socialización alterada, trastornos de la comunicación verbal y no verbal, y diversas conductas restringidas y repetitivas; provocando una condición de capacidades especiales de forma permanente, que se manifiesta antes de los tres (3) años de edad¹⁸.
78. Asimismo, dicha norma en concordancia con el artículo 11 del Decreto Supremo 001-2015-MIMP —Reglamento de la Ley 30150, Ley de Protección de las personas con Trastorno Espectro Autista— establece que el Ministerio de Educación, en coordinación con los Gobiernos Regionales y Locales, debe considerar y consignar información referente al TEA en los programas curriculares de educación básica, técnico-productiva y superior, disponiendo la capacitación sobre este trastorno al personal docente¹⁹. Finalmente, señala que todo lo concerniente al TEA se regula en el marco de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
79. En ese sentido, el legislador peruano —a través de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad— ha establecido que las personas con discapacidad tienen derecho a recibir una educación de calidad y con enfoque inclusivo, en el marco de una efectiva igualdad de oportunidades, señalando específicamente que, para dichos fines, tanto las instituciones educativas públicas como privadas no pueden negar el acceso o permanencia de un alumno por motivos de discapacidad²⁰.

¹⁸ **LEY 30150. LEY DE PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CON TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA (TEA). Artículo 2. Definición de trastorno del espectro autista (TEA) y características de las personas que lo presentan**

2.1 Para los efectos de la presente Ley, se entiende por trastorno del espectro autista (TEA) a los trastornos generalizados o penetrantes del desarrollo neurobiológico de las funciones psíquicas que engloban un continuo amplio de trastornos cognitivos y/o conductuales que comparten síntomas centrales que los definen: socialización alterada, trastornos de la comunicación verbal y no verbal y un repertorio de conductas restringido y repetitivo.

2.2 Estos trastornos generan una condición de capacidades especiales permanente del desarrollo que se manifiesta desde antes de los tres primeros años de edad y, que se regula en el marco de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad. (Subrayado agregado).

¹⁹ **LEY 30150. LEY DE PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS CON TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA (TEA). Artículo 4. Información y educación sobre el trastorno del espectro autista (TEA)**

4.1 El Ministerio de Educación considera en los programas curriculares de educación básica, técnico-productiva y superior información sobre el trastorno del espectro autista (TEA).

4.2 Los ministerios de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Salud y Educación disponen la realización de campañas de concienciación e información a la comunidad, destinadas a lograr la integración de las personas con trastorno del espectro autista (TEA). Asimismo, disponen la capacitación sobre este trastorno del personal profesional de salud y de los docentes de educación básica regular, técnico-productiva y superior, respectivamente. (Subrayado agregado).

²⁰ **LEY 29973, LEY GENERAL DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD.**

Artículo 35.- Derecho a la educación.

35.1. La persona con discapacidad tiene derecho a recibir una educación de calidad, con enfoque inclusivo, que responda a sus necesidades y potencialidades, en el marco de una efectiva igualdad de oportunidades. (...)

35.2. Ninguna institución educativa pública o privada puede negar el acceso o permanencia de una persona por motivos de discapacidad. (Subrayado agregado).



80. En ese mismo sentido, el artículo 19-A de la Ley General de Educación²¹ recoge el mandato de que el servicio educativo debe ser inclusivo en todas sus etapas, por lo que las instituciones educativas deben adoptar medidas para asegurar condiciones de accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad. Ello también implica desarrollar planes educativos personalizados para los estudiantes con necesidades educativas especiales. Finalmente, la referida norma establece de forma expresa que **la educación inclusiva no puede generar costos adicionales a los alumnos con necesidades educativas especiales, en aplicación del derecho a la no discriminación y a la igualdad de oportunidades educativas**²².
81. Para el caso en concreto, en atención a los compromisos o condiciones contenidos en el «Acta de Matrícula Condicional» —documento detallado en el párrafo 74—, se advierte que el **compromiso detallado en el acápite (i)** referido a «Asistir puntualmente a clases, con el uniforme completo, así como cumplir con los requerimientos efectuados en cada clase», se constituye en un deber del estudiante y padres de familia a fin de fomentar el adecuado desarrollo educativo del menor; lo cual se encuentra acorde con lo establecido en el artículo 53 de la Ley 28044, Ley General de Educación, al establecer que los estudiantes deben «asumir con responsabilidad su proceso de aprendizaje, así como practicar la tolerancia, la solidaridad, el diálogo y la convivencia armónica en la relación con sus compañeros, profesores y comunidad.»
82. **Respecto a los tres (3) compromisos detallados en los acápites (ii), (iii) y (iv)**, referidos a «presentar (...) Informe de Coeficiente Intelectual (ICI) del estudiante, en un plazo de quince (15) días hábiles»; «procurar que el estudiante asista a terapias recomendadas por el especialista a cargo» y «asumir la contratación de un acompañante psicopedagógico, en caso el niño no logre el aprendizaje esperado en el primer (1er) bimestre del año escolar, caso contrario se procederá con la separación definitiva del centro educativo», se aprecia que se constituyen en obligaciones impuestas al padre de familia cuyo menor hijo ostenta NEE.
83. A criterio de este Colegiado —y conforme a la normativa previamente expuesta— dichos compromisos involucran una connotación discriminatoria, en tanto implican una diferenciación respecto al trato con los demás estudiantes que vulnera el derecho

²¹ **LEY 28044, LEY GENERAL DE EDUCACIÓN.**
Artículo 19-A.- Educación inclusiva

La educación es inclusiva en todas sus etapas, formas, modalidades, niveles y ciclos. Las instituciones educativas adoptan medidas para asegurar condiciones de accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y adaptabilidad en la provisión de los servicios educativos; y, desarrollan planes educativos personalizados para los estudiantes con necesidades educativas especiales. El Estado garantiza la creación e implementación de los servicios de apoyo educativo para la atención en educación inclusiva, desarrollando acciones de sensibilización, capacitación y asesoramiento a la comunidad educativa en materia de atención a la diversidad, sin perjuicio del personal especializado para la atención educativa inclusiva. La educación inclusiva no genera costos adicionales a los alumnos con necesidades educativas especiales, en aplicación del derecho a la no discriminación y a la igualdad de oportunidades educativas. (Subrayado agregado)

²² Siguiendo la línea de pensamiento establecido en la Resolución 3053-2019/SPC-INDECOPI.



a la igualdad y al respeto de la dignidad del menor con diagnóstico de TEA y, además, porque dichos compromisos implican gastos económicos adicionales hacia los padres de familia.

84. Adicionalmente, el hecho de obligar a la denunciante a contratar un acompañante psicopedagógico en caso su mejor hijo no logre el aprendizaje esperado (compromiso iv), se constituye en una medida que atenta contra el derecho al libre y gratuito acceso a la educación, situación que se agrava al apereibir a la madre de familia con retirar de forma definitiva al niño del centro educativo, durante el año escolar en curso, poniendo en riesgo su adecuado desarrollo educativo.
85. Por tanto, de los requisitos y/o compromisos mencionados es posible advertir la ocurrencia de aspectos de naturaleza o connotación discriminatoria, en perjuicio del menor hijo de la denunciante por su condición de estudiante NEE (niño con diagnóstico TEA); por lo que, corresponde la atribución de responsabilidad administrativa.
86. En consecuencia, corresponde declarar fundada la denuncia presentada por la señora Díaz contra Científico del Norte por infracción al artículo 38 del Código, al haber cometido actos discriminatorios contra el menor hijo de la denunciante con diagnóstico TEA; en tanto condicionó su matrícula para el nivel de educación inicial (5 años) a la previa suscripción del documento denominado «Acta de Matrícula Condicional», cuyos compromisos vulneran su dignidad y derecho a la igualdad.

III.5. Sobre las medidas correctivas

87. El artículo 105 del Código establece la facultad que tiene la Comisión para adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro²³.
88. Los artículos 114, 115 y 116 del Código²⁴ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas

²³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 105.- Autoridad competente

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de estas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

²⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 114.- Medidas correctivas



reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

89. En el presente caso, se ha determinado responsabilidad administrativa del proveedor denunciado en tanto: (a) se negó injustificadamente a brindar al menor hijo de la denunciante una vacante a fin de poder cursar el nivel de educación inicial (5 años); (b) realizó una «*entrevista psicológica*» carente de idoneidad, sobre el menor hijo de la denunciante; y, (c) cometió actos discriminatorios contra el menor hijo de la denunciante (niño con diagnóstico TEA), al haber condicionado su matrícula para el nivel de educación inicial (5 años) a la previa suscripción del documento denominado «*Acta de Matrícula Condicional*», que contiene requisitos de carácter discriminatorio; motivo por el cual, corresponde determinar la medida correctiva aplicable.
90. Al respecto, la señora Díaz solicitó, en calidad de medida correctiva, lo siguiente: (i) la devolución del monto de S/ 100,00, abonado por concepto de «*cuota de ingreso*»; (ii) se concluya que el condicionamiento de matrícula efectuado se constituye un acto discriminatorio; (iii) «*se amplíe el concepto de discriminación que maneja jurisprudencialmente y se deje constancia de que la negativa de un ajuste razonable constituye un acto de discriminación en el consumo*»(sic); (iv) «*se deje constancia de que la exigencia del pago de maestros a los familiares de los alumnos con discapacidad constituye un acto de discriminación puesto que dicha exigencia corresponde a los centros educativos en cumplimiento de lo determinado por el artículo 19-A de la Ley General de Educación*»(sic); (v) se imponga una sanción ejemplar a la denunciada; y, (vi) se disponga la inscripción de la denunciada en el «Registro de Infractores».
91. Respecto a las medidas descritas en los acápites (ii), (iii), (iv), (v) y (vi), se advierte que las mismas no califican como medidas correctivas según el Código, en tanto no están referidas a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor vulnerado, revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente. Por tanto, corresponde desestimarlas.

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 (...)



92. Sin perjuicio de lo mencionado, con relación a las medidas descritas en los acápite (v) y (vi), se debe informar que esta Comisión emitirá un pronunciamiento sobre los mismos mediante la presente resolución, al momento de efectuar la graduación de la sanción a imponer sobre el denunciado, y con la consecuente inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
93. En ese sentido, esta Comisión considera pertinente ordenar a Científico del Norte, en calidad de medida correctiva reparadora, y en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora Díaz el importe de S/ 100,00, abonado por concepto de «cuota de ingreso», más los intereses legales generados hasta la fecha de devolución.
94. Asimismo, corresponde ordenar al denunciado, en calidad de medida correctiva complementaria, y en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:
- (i) Capacitar a su personal sobre la importancia de prestar un servicio educativo que atienda las necesidades especiales de los alumnos que presenten alguna discapacidad, y sobre la prohibición de realizar actos discriminatorios contra ellos. En la realización de dichas capacitaciones, se deberá considerar como mínimo:
 - (a) Los preceptos establecidos por la normativa sectorial que regula y fomenta una educación inclusiva y no discriminatoria, contenidos en la Ley 30150, Ley de Protección de las personas con Trastorno Espectro Autista; la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y la Ley 28044, Ley General de Educación; y,
 - (b) las disposiciones contenidas en las guías y/o protocolos elaborados por el Ministerio de Educación, para la orientación e intervención de los centros educativos, en el marco de una educación inclusiva, tales como la «*Guía para orientar la intervención de los Servicios de Apoyo y Asesoramiento para la Atención de las Necesidades Educativas Especiales – SAANEE*»²⁵, y la «*Guía para la Atención Educativa de Niños y Jóvenes con Trastorno del Espectro Autista – TEA*»²⁶.

²⁵ Dicho documento puede apreciarse ingresando al siguiente enlace:
<http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/05-bibliografia-para-ebe/7-guia-para-orientar-la-intervencion-de-los-saanee.pdf>

²⁶ «*Guía para la Atención Educativa de Niños y Jóvenes con Trastorno del Espectro Autista - TEA*», Ministerio de Educación, Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 201308908, 1ra Edición, Lima, junio 2013.

Dicho documento también puede apreciarse ingresando al siguiente enlace:
<http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/05-bibliografia-para-ebe/5-guia-para-la-atencion-de-estudiantes-con-trastorno-del-espectro-autista.pdf>



- (ii) Implementar en sus establecimientos abiertos al público —por un plazo de tres (3) años y en un lugar visible y fácilmente accesible— un cartel con el siguiente mensaje:

*«A los padres de familia y estudiantes, se informa que tal como señala el artículo 1.2 de la Constitución Política del Perú, **ESTÁ PROHIBIDO TODO ACTO DE DISCRIMINACIÓN** en perjuicio de cualquier persona por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o cualquier otra índole.*

*Por ello, **EN ESTE ESTABLECIMIENTO NO SE PERMITE NINGÚN TIPO DE CONDICIONAMIENTO DE MATRÍCULA EN ATENCIÓN A LA CONDICIÓN O NECESIDAD EDUCATIVA ESPECIAL DEL ESTUDIANTE.***

Si una persona advierte que este establecimiento incumple dichas prohibiciones, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante INDECOPI, pues la Ley 29571-Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que los proveedores no pueden establecer discriminación por ningún motivo.

Este comunicado se emite en cumplimiento a lo ordenado por la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi – Sede Lima Norte mediante Resolución Final 155-2023 del 05 de abril de 2023».

Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A3 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 1.0 x 1.0 centímetros.

95. Asimismo, Científico del Norte deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado anteriormente, bajo apercibimiento de imponer, sin necesidad de comunicación previa, una multa coercitiva no menor a tres (3) Unidades Impositivas Tributarias por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código y el artículo 40.3 de la Directiva 1-2021/COD-INDECOPI, «Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor»²⁷.

²⁷

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos. Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

DIRECTIVA 1-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 000049-2021-PRE/INDECOPI (Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 31 de abril de 2021)

Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares



96. Además, se informa a las partes que, de producirse el incumplimiento del mandato, la Comisión actuará de oficio e impondrá una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el numeral 40.1 de la Directiva 1-2021/COD-INDECOPI²⁸.

III.6. Graduación de la sanción

97. Habiéndose verificado la comisión de infracciones administrativas por parte de Científico del Norte, corresponde determinar la sanción aplicable.
98. De acuerdo con los criterios previstos en el Código y en el TUO de la LPAG, la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad²⁹, según el cual las autoridades deben prever que el

(...)

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA DISPOSICIÓN FINAL.- VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia al día siguiente de su publicación y es de aplicación inmediata a todos los procedimientos que se encuentren en trámite.

28

DIRECTIVA 1-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 000049-2021-PRE/INDECOPI (Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 31 de abril de 2021)

Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA DISPOSICIÓN FINAL.- VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia al día siguiente de su publicación y es de aplicación inmediata a todos los procedimientos que se encuentren en trámite.

29

DECRETO SUPREMO 4-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. **Razonabilidad.** - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que el orden de prelación se señala a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al infractor que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.

99. Los artículos 110 y 112 del Código, prescriben que al momento de aplicar y graduar la sanción, se podrá atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado por la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, y otros criterios que considere adecuado adoptar, asimismo establece los criterios para determinar las atenuantes o agravantes correspondientes en cada caso³⁰.

30

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones Administrativas. El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108º con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50 UIT).
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450 UIT).

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el Indecopi y de la responsabilidad civil o penal que pueda corresponder.

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112.- 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.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales:

1. La subsanación voluntaria por parte del proveedor del acto u omisión imputado como presunta infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.
2. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.
3. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación



100. Asimismo, de acuerdo con los criterios previstos en el Código y en el TUO de la LPAG, la graduación de la sanción debe tomar en cuenta el parámetro establecido por el principio de razonabilidad³¹, el cual obliga a que las decisiones de la autoridad administrativa mantengan la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido³².
101. En este orden de ideas, esta Comisión considera pertinente tomar en cuenta los siguientes criterios legales para graduar la sanción a imponer a Científico del Norte:

Respecto a la negativa injustificada de entregar de vacante

- i. **La naturaleza del perjuicio causado:** El perjuicio ocasionado se vio reflejado en la defraudación de las expectativas de la denunciante en tanto Científico del Norte se negó, de forma injustificada, a entregar a su menor hijo una vacante, para el nivel de educación inicial (5 años).
- ii. **Probabilidad de detección:** La probabilidad de detección es baja, debido a que, para determinar la comisión de la conducta infractora, se requirió la valoración de los medios probatorios que obran en el expediente.

contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

- a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

³¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación.

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción;
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

³² LUCCHETTI RODRÍGUEZ, Alfieri Bruno. *Algunos alcances en la aplicación del principio de razonabilidad de las decisiones administrativas*. Revista Círculo de Derecho Administrativo. p. 485



- iii. **Efectos de la conducta infractora en el mercado:** Se considera que la conducta infractora genera una grave afectación al mercado en tanto que promueve la desconfianza de los usuarios del servicio educativo, en tanto se le podría negar de forma injustificada el acceso a una vacante escolar, atentando contra el adecuado desarrollo escolar del estudiante.

102. Por lo señalado, corresponde sancionar a Científico del Norte con una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

Respecto a la realización de una entrevista psicológica carente idoneidad

- i. **La naturaleza del perjuicio causado:** El perjuicio ocasionado se vio reflejado en la defraudación de las expectativas de la denunciante en tanto Científico del Norte realizó sobre el menor hijo de la denunciante una entrevista psicológica carente de idoneidad, al no haber seguido el procedimiento y/o lineamientos adecuados para un niño con diagnóstico TEA.
- ii. **Probabilidad de detección:** La probabilidad de detección es baja, debido a que, para determinar la comisión de la conducta infractora, se requirió la valoración de los medios probatorios que obran en el expediente.

103. Por lo señalado, corresponde sancionar a Científico del Norte con una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

Respecto a los actos discriminatorios

- i. **El daño resultante de la infracción:** El daño ocasionado se vio reflejado en el hecho que Científico del Norte cometió actos discriminatorios contra el menor hijo de la denunciante, al haber condicionado su matrícula a la firma del documento denominado «Acta de Matrícula Condicional», el cual contiene requisitos que vulneran la dignidad y derecho a la igualdad del estudiante, por su condición (niño con diagnóstico TEA).
- ii. **Probabilidad de detección:** La probabilidad de detección es media, debido a que, para determinar la comisión de la conducta infractora, se requirió la valoración de los medios probatorios que obran en el expediente.

104. Por lo señalado, y para el caso concreto, corresponde sancionar a Científico del Norte con una multa de nueve (9) Unidades Impositivas Tributarias.

III.7. Sobre el pago de las costas y costos

105. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi³³, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.

³³ DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.



106. De lo mencionado, considerando que han quedado acreditadas infracciones cometidas por Científico del Norte, esta Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas a favor de la denunciante. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de ser notificada con la presente resolución, con pagar a la denunciante la suma de S/ 36,00.
107. Finalmente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar la liquidación de costos correspondiente.

III.8. Inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

108. En tanto ha quedado acreditado que el proveedor infringió el Código, corresponde disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por las conductas infractoras detectadas.

III.8. Pronunciamiento accesorio

109. En el presente caso, se ha verificado que Científico del Norte elaboró un acta de compromiso de matrícula condicional con requisitos de carácter discriminatorio —en perjuicio del menor hijo de la señora Díaz por su condición (niño con diagnóstico TEA)—, la cual ha podido ser utilizada para condicionar a otros menores de edad con NEE.
110. En ese sentido, dado que existen indicios de comisión de infracciones con alcance colectivo, corresponde encargar a la Secretaría Técnica que recabe una copia de todo lo actuado en el presente procedimiento, a fin de que inicie una investigación sobre Científico de Norte por presuntas infracciones al Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la imputación (iv) —contenida en la Resolución 1 del 10 de setiembre de 2020— en el extremo que imputó a Científico del Norte E.I.R.L., propietario de la I.E.P. Científico del Norte, el hecho referido a que, de forma injustificada, se habría negado a entregar una vacante para el nivel de educación inicial (5 años) al menor hijo de la señora Margot Jacqueline Díaz Conza en tanto dicho hecho denunciado ha sido previamente atribuido al centro educativo a través de la imputación (i).

Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión o Dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión o Dirección del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el artículo 38 inciso b) del Decreto Legislativo 716. (Artículo modificado por la Tercera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29571, Código de protección y defensa del consumidor, publicada el 02 de setiembre de 2010, vigente a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano)



SEGUNDO: Declarar la nulidad de la imputación (v) —contenida en la Resolución 1 del 10 de setiembre de 2020— en el extremo que imputó a Científico del Norte E.I.R.L., propietario de la I.E.P. Científico del Norte, el hecho referido a que, de forma indebida, habría elaborado el documento denominado «Acta de Matrícula Condicional», conteniendo requisitos y/o compromisos con connotación o carácter discriminatorio hacia el menor hijo de la señora Margot Jacqueline Díaz Conza, por su condición de niño con diagnóstico TEA, en tanto los alcances de dicha imputación se encuentra contenidos dentro del análisis de responsabilidad del hecho denunciado descrito en la imputación (iv).

TERCERO: Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Margot Jacqueline Díaz Conza contra Científico del Norte E.I.R.L., por infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por el hecho referido a que el denunciado, a inicios de marzo de 2020 (3 de marzo de 2020), se negó injustificadamente a brindar al menor hijo de la denunciante una vacante a fin de poder cursar el nivel de educación inicial (5 años), en tanto no logró demostrar que ya no contara con vacantes disponibles. En consecuencia, corresponde sancionar al referido proveedor con una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

CUARTO: Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Margot Jacqueline Díaz Conza contra Científico del Norte E.I.R.L., por infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por el hecho referido a que el denunciado, el 6 de marzo de 2020, se habría negado injustificadamente a efectuar la matrícula de su menor para el primer (1°) grado de educación primaria; en tanto la denunciante no ha demostrado la ocurrencia del ofrecimiento ni de la negativa alegada.

QUINTO: Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Margot Jacqueline Díaz Conza contra Científico del Norte E.I.R.L., por infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que, el 9 de marzo de 2020, realizó al menor hijo de la denunciante una entrevista psicológica carente de idoneidad, en tanto no se ha verificado que esta haya seguido el procedimiento y/o lineamientos adecuados para un niño con diagnóstico TEA. En consecuencia, corresponde sancionar al referido proveedor con una multa de una (1) Unidad Impositiva Tributaria.

SEXTO: Declarar fundada la denuncia presentada por la señora Margot Jacqueline Díaz Conza contra Científico del Norte E.I.R.L., por infracción al artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber cometido actos discriminatorios contra el menor hijo de la denunciante con diagnóstico TEA; en tanto condicionó su matrícula para el nivel de educación inicial (5 años) a la previa suscripción del documento denominado «Acta de Matrícula Condicional», cuyos compromisos vulneran su dignidad y derecho a la igualdad. En consecuencia, corresponde sancionar al referido proveedor con una multa de ocho (8) Unidades Impositivas Tributarias.

SÉTIMO: Ordenar a Científico del Norte E.I.R.L., en calidad de medida correctiva, y en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver a la señora Margot Jacqueline Díaz Conza el importe de S/ 100,00, abonado por concepto de «cuota de ingreso», más los intereses legales generados hasta la fecha de devolución.



Asimismo, corresponde ordenar a Científico del Norte E.I.R.L., en calidad de medida correctiva complementaria, y en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:

- (i) Capacitar a su personal sobre la importancia de prestar un servicio educativo que atienda las necesidades especiales de los alumnos que presenten alguna discapacidad, y sobre la prohibición de realizar actos discriminatorios contra ellos. En la realización de dichas capacitaciones, se deberá considerar como mínimo:
 - (a) Los preceptos establecidos por la normativa sectorial que regula y fomenta una educación inclusiva y no discriminatoria, contenidos en la Ley 30150, Ley de Protección de las personas con Trastorno Espectro Autista; la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y la Ley 28044, Ley General de Educación; y,
 - (b) las disposiciones contenidas en las guías y/o protocolos elaborados por el Ministerio de Educación, para la orientación e intervención de los centros educativos, en el marco de una educación inclusiva, tales como la «*Guía para orientar la intervención de los Servicios de Apoyo y Asesoramiento para la Atención de las Necesidades Educativas Especiales – SAANEE*»³⁴, y la «*Guía para la Atención Educativa de Niños y Jóvenes con Trastorno del Espectro Autista – TEA*»³⁵.
- (ii) Implementar en sus establecimientos abiertos al público —por un plazo de tres (3) años y en un lugar visible y fácilmente accesible — un cartel con el siguiente mensaje:

*«A los padres de familia y estudiantes, se informa que tal como señala el artículo 1.2 de la Constitución Política del Perú, **ESTÁ PROHIBIDO TODO ACTO DE DISCRIMINACIÓN** en perjuicio de cualquier persona por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o cualquier otra índole.*

*Por ello, **EN ESTE ESTABLECIMIENTO NO SE PERMITE NINGÚN TIPO DE CONDICIONAMIENTO DE MATRÍCULA EN ATENCIÓN A LA CONDICIÓN O NECESIDAD EDUCATIVA ESPECIAL DEL ESTUDIANTE.***

Si una persona advierte que este establecimiento incumple dichas prohibiciones, tiene derecho a formular el reclamo correspondiente, así como a denunciar este hecho ante INDECOPI, pues la Ley 29571-Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que los proveedores no pueden establecer discriminación por ningún motivo.

³⁴ Dicho documento puede apreciarse ingresando al siguiente enlace:
<http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/05-bibliografia-para-ebe/7-guia-para-orientar-la-intervencion-de-los-saanee.pdf>

³⁵ «*Guía para la Atención Educativa de Niños y Jóvenes con Trastorno del Espectro Autista - TEA*», Ministerio de Educación, Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 201308908, 1ra Edición, Lima, junio 2013.

Dicho documento también puede apreciarse ingresando al siguiente enlace:
<http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/05-bibliografia-para-ebe/5-guia-para-la-atencion-de-estudiantescon-trastorno-del-espectro-autista.pdf>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN ACONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 177-2020/ILN-CPC

Este comunicado se emite en cumplimiento a lo ordenado por la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi – Sede Lima Norte mediante Resolución Final 155-2023 del 05 de abril de 2023».

Se precisa que el cartel deberá tener un tamaño mínimo de una hoja A3 y cada una de las letras del mensaje deberán tener un tamaño mínimo de 1.0 x 1.0 centímetros.

Científico del Norte E.I.R.L. deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado anteriormente, bajo apercibimiento de imponer, sin necesidad de comunicación previa, una multa coercitiva no menor a 3 Unidades Impositivas Tributarias por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código y el artículo 40.3 de la Directiva 1-2021/COD-INDECOPI, «Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor».

OCTAVO: Informar a Científico del Norte E.I.R.L. que, de producirse el incumplimiento del mandato, la Comisión de Protección al Consumidor Sede Lima Norte actuará de oficio e impondrá una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el numeral 40.1 de la Directiva 1-2021/COD-INDECOPI.

NOVENO: Informar a Científico del Norte E.I.R.L. que la multa impuesta³⁶ será rebajada en 25% si la denunciada consiente la resolución y procede a cancelarla dentro del plazo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente, conforme a lo establecido en el artículo 113 del Código de Protección y Defensa del Consumidor³⁷.

DÉCIMO: Requerir a Científico del Norte E.I.R.L. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi las sanciones establecidas, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

DÉCIMO PRIMERO: Ordenar a Científico del Norte E.I.R.L. que, en el plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas incurridas por el denunciante durante el procedimiento, ascendentes a la suma de S/ 36,00, sin perjuicio del derecho de la denunciante de solicitar la liquidación de los costos una vez que quede consentida la presente resolución.

³⁶ Utilizando el Código CUM que figura en la respectiva cédula de notificación podrá realizar el pago de su multa en:

- Cajas del Indecopi ubicadas en Calle De La Prosa 104, San Borja.
- Cuentas INDECOPI-MULTAS en el Banco de Crédito del Perú.
- Vía Internet por www.viabcp.com

³⁷ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN ACONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 177-2020/ILN-CPC

DÉCIMO SEGUNDO: Disponer la inscripción de Científico del Norte E.I.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por los hechos sancionados, una vez que la presente resolución quede consentida.

DÉCIMO TERCERO: Encargar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor Sede Lima Norte que recabe una copia de todo lo actuado en el presente procedimiento, a fin de que inicie una investigación sobre Científico de Norte E.I.R.L., por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO CUARTO: 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 38 del Decreto Legislativo 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación³⁸. Cabe señalar, que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles³⁹, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida⁴⁰.

Con la intervención de los señores comisionados: Francisco Martín Sigüeñas Andrade, José Luis Liendo Sotomayor y Nancy Arcelly Laca Ramos.

FRANCISCO MARTÍN SIGÜEÑAS ANDRADE
Presidente

Comisión de Protección al Consumidor
Indecopi Sede Lima Norte

³⁸ **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 38.- 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. (...). La apelación de resoluciones que ponen 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 (Texto modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicada el 02 septiembre 2010, vigente a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano).

³⁹ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**
Artículo 218. Recursos administrativos (...)

⁴⁰ **218.2** El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, (...).
DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 222.- Acto firme. Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.