



# FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Carrera de Derecho y Ciencias Políticas

“LA RETENCIÓN DE CUOTA DE INGRESO Y LOS  
CONTRATOS DE SERVICIO EDUCATIVO  
PRIVADO”

Tesis para optar el título profesional de:  
Abogada

**Autora:**

Fiorella Madeline Merino Nuñez

**Asesor:**

Dr. Segundo Miguel Rodríguez Albán

Trujillo - Perú

2021

## DEDICATORIA

A mis padres, mis hermanos, mis abuelos, mi madrina  
y a mi pequeña MaryCielo.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a esta casa de estudios, por los años  
tan maravillosos de enseñanzas.

## Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS .....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	8
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	22
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	30
IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	48
REFERENCIAS .....	51
ANEXOS.....	55

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	24
Tabla 2.....	25
Tabla 3.....	28
Tabla 4.....	33
Tabla 5.....	35
Tabla 6.....	38
Tabla 7.....	40
Tabla 8.....	42
Tabla 9.....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.....</b>	<b>30</b>
<b>Figura 2.....</b>	<b>31</b>
<b>Figura 3.....</b>	<b>31</b>
<b>Figura 4.....</b>	<b>32</b>
<b>Figura 5.....</b>	<b>45</b>
<b>Figura 6.....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 7.....</b>	<b>47</b>

## RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación es identificar los efectos jurídicos sobre la prohibición de la retención de cuota de ingreso en los contratos de servicio educativo privado. La metodología aplicada se basa en tres tipos de investigación: básica, descriptiva y correlacional. Como resultado principal se verifica que dentro del período 2017 al 2019 se ha aplicado la retención de cuota de ingreso como también se ha ordenado su devolución; debido a que no hay uniformidad de criterios. La conclusión principal de la investigación se obtiene que se aplica la retención de cuota de cuota de ingreso en las resoluciones administrativas del 2017 al 2019 es legal; siempre que la institución educativa privada aplique correctamente el criterio de derecho a la información del consumidor, el deber de idoneidad del servicio y el criterio económico.

**Palabras clave:** Cuota de ingreso, contratos de prestación recíproca, contratos por adhesión, contratos de servicio educativo.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En el Perú, la educación no solo es un derecho fundamental; sino, también es un servicio público brindado por el Estado, adquiriendo un carácter binario (STC. EXP. N°4232-2004, fj.11). En ese sentido, el artículo 5 de la Ley N°28044, Ley General de Educación, no solo comprende el deber constitucional del Estado de reconocerla y garantizarla; pues, además, ampara el derecho de la libertad de enseñanza, siendo esta la oportunidad de que, de toda persona, ya sea natural o jurídica, pueda constituir centros educativos privados.

El Ministerio de Educación del Perú es quien, a razón de lo contemplado en el artículo 5 de la Ley N°25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación, dentro de sus atribuciones, se encuentra la formulación de normas nacionales que regulen la actividad educativa; asimismo, se le ha atribuido la supervisión de esta. Por otro lado, como se ha mencionado, la facultad de crear centros educativos ha sido concedida a personas naturales o jurídicas. Siendo esta la justificación de la intervención de Indecopi (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual); ya que, si bien es cierto, los parámetros del servicio educativo son regulados por el Ministerio de Educación, este Organismo Técnico Especializado, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, formula y ejecuta acciones necesarias para fortalecer la protección y mecanismos de defensa de los derechos de consumidores (Durand, 2004). En ese sentido, el centro educativo (creado por una persona jurídica o natural) será el proveedor del servicio de educación, siendo uno de sus deberes fundamentales ofrecer la información inocua al consumidor (Sumar, 2011), así como cumplir con la idoneidad del servicio y, de la otra parte, el adquiriente de este servicio será conocido como consumidor.

Ahora bien, una problemática que se ha estado gestando en el Perú hacía algunos años, tomó cierta fuerza en el 2020 cuando el Indecopi y el Ministerio de Educación, mediante comunicado en el portal web oficial de Indecopi, con fecha 14 de enero del 2020,

anunciaron que la retención de cuota de ingreso por parte de las instituciones educativas privadas podría ser pasible de la interposición de sanciones hasta de 450 UIT (Unidades Impositivas Tributarias); ya que, dicha situación supone una desventaja económica para los consumidores del servicio educativo. Pues, efectivamente, las instituciones privadas que brindaban servicios educativos habían puesto en práctica, en reiteradas ocasiones, la retención de cuota de ingreso, la cual era exigida por los consumidores del servicio que, por distintos motivos, decidían retirar antes del cumplimiento efectivo del año escolar a los educandos. Sin embargo, uno de los propósitos del Decreto Urgencia N°002-2020-MINEDU, Decreto de Urgencia que Establece medidas para la lucha contra la informalidad en la prestación de los servicios educativos de educación básica de gestión privada y para el fortalecimiento de instituciones educativas privadas y del Decreto Supremo N°005-2021-MINEDU, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de instituciones educativas privadas de educación Básica es, precisamente, prohibir con la aplicación de la retención de cuota de ingreso.

Por otro lado, no debe pasar inadvertido que, para brindar un servicio, previamente se debe convenir en un contrato. En cuanto al caso de la materia, las instituciones privadas están obligadas, bajo mandato legal, de suscribir ya sea un acuerdo privado o un contrato con los consumidores del servicio; en el cual se precisen los deberes, obligaciones y prestaciones que las partes van a ejecutar. Ahora bien, habiendo entendido que este es un contrato de servicios, el mismo debe regirse por los preceptos y normativas que lo componen. Así, este, además de ser un contrato de servicio, es también un contrato por adhesión; ya que los consumidores deciden aceptar o no las condiciones estipuladas y, a la vez, es un contrato por prestaciones recíprocas porque, si bien el centro educativo debe brindar el servicio de educación, el consumidor de este debe cumplir con la contraprestación dineraria por la adquisición de la educación. Así, respecto al cumplimiento de las obligaciones, Aguiar (2011) recalca que no es imprescindible la inejecución de la obligación principal para que se resuelva el contrato; la gravedad del incumplimiento, de obligaciones principales o secundarias, debe reflejarse en la finalidad

del contrato, el sentido económico y las expectativas de los contrayentes. En concordancia, Tamponi, citado por Palacios (2010), explica que la justificación de la resolución por incumplimiento cobra sentido al entenderse que, en muchos contratos, las obligaciones pactadas dependen unas de otras; ello implica, la concretización de la relación de prestación y contraprestación. Siendo indispensable para el desarrollo de las prestaciones recíprocas que sean ejecutadas según lo pactado por los contrayentes; de lo contrario, si una de las partes es infiel al cumplimiento de la obligación, podría generarse la resolución contractual o perjuicios, lo que devendría en la utilización de la tutela resarcitoria (Medina, 2019). En efecto, ninguna de las partes se encuentra en posición de exigir el cumplimiento de la obligación que le satisface si antes no ha ejecutado las que les corresponden en el modo y forma acordado (Caprile, 2012). Esto quiere decir que, además de que las partes están obligadas a cumplir con las obligaciones acordadas, en caso este supuesto se incumpliera, tienen la facultad de poder solicitar la indemnización por daños y perjuicios causados ante el incumplimiento de las mismas.

Es así que antes de la vigencia del Decreto Urgencia N°002-2020- MINEDU como de su Reglamento, Decreto Supremo N°005-2021-MINEDU, Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, había tenido conocimiento de causas que versaban sobre la retención de cuota de ingreso de los centros educativos privados, siendo los consumidores quienes efectuaban reclamos en cuanto a la decisión de las instituciones ante la retención. En la investigación en curso, se halló ocho resoluciones administrativas, dentro del período 2017 al 2019 que, si bien no aplican un criterio uniforme para su resolución, se puede deducir que hay algunos criterios que influyen relevantemente para justificar la retención de la cuota de ingreso, siendo estos el deber de información y el deber de idoneidad en el servicio. Así, la justificación de la presente investigación se materializa en que, con anterioridad, el Indecopi ha resuelto mediante resoluciones administrativas, dentro del período 2017 a 2019, casuística referida a la retención de cuota de ingreso por parte de las instituciones educativas; de las cuales, es posible poder determinar cuáles serían los criterios para considerar en qué supuestos es posible aplicar

la retención de cuota de ingreso, sin que la resolución del contrato de prestación del servicio educativo le sea imputable al centro educativo.

### **1.1. Formulación del problema**

¿Cuáles son los efectos jurídicos de la regulación sobre la prohibición de la retención de cuota de ingreso en los contratos de servicio educativo privado?

### **1.2. Objetivos**

#### **1.2.1. Objetivo general**

Identificar los efectos jurídicos sobre la prohibición de la retención de cuota de ingreso en los contratos de servicio educativo privado.

#### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Delimitar la naturaleza jurídica de los contratos de servicio educativo privado.
- Delimitar la naturaleza jurídica de la retención de cuota de ingreso por parte de los centros educativos privados.
- Identificar los supuestos en los que resulta aplicable la retención de cuota de ingreso.
- Identificar los criterios para determinar aplicable la retención de cuota de ingreso.

### **1.3. Hipótesis**

#### **1.3.1. Hipótesis general**

El efecto jurídico sobre la prohibición de la retención de cuota de ingreso en los contratos de servicio educativo privado resulta ilegal.

#### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- La naturaleza jurídica del contrato de servicio educativo privado es equivalente a un contrato con prestaciones recíprocas.
- La naturaleza jurídica de la retención de cuota de ingreso por parte de los centros educativos privados es equivalente a la indemnización por daños y perjuicio ante la ruptura contractual.

- Los supuestos en los que resulta aplicable la retención de cuota de ingreso son aquellos en los que le es inimputable la ruptura contractual.
- Los criterios para determinar aplicable la retención de cuota de ingreso son el derecho a la información del consumidor y el deber de idoneidad del servicio educativo.

## 1.1. MARCO TEÓRICO

### 1.1.1. Antecedentes

Como antecedentes se ha recopilado el total de 9 tesis, de carácter internacional, nacional, regional y local. En lo que respecta al ámbito internacional, se ha considerado 2 tesis. La primera denominada “Los Remedios Contractuales Frente al Incumplimiento Recíproco del Contrato Bilateral” proveniente de la Universidad de Chile año 2011, siendo su aporte doctrinario en lo referido al desarrollo de los contratos recíprocos. Asimismo, la tesis denominada “Los contratos de servicio: su construcción como categoría contractual y el derecho del cliente al cumplimiento específico” proveniente de la Universidad Autónoma de Madrid del año 2014, aportando doctrinariamente en lo referido a los contratos de prestación de servicio.

Del ámbito nacional, se cuenta con la totalidad de 2 tesis, todas provenientes de la Pontificia Universidad Católica Del Perú. Del año 2017, la tesis denominada “El deber de idoneidad de los proveedores de los servicios públicos y la importancia de la creación de los organismos reguladores” aporta doctrinariamente al desarrollo del deber de idoneidad y la tesis denominada “El problema con la idoneidad y los incentivos en el sistema de Protección al Consumidor en el Perú” aporta doctrinariamente en el desarrollo del deber de idoneidad como de la realidad problemática.

Del ámbito regional, se ha recabado 1 tesis. La primera denominada “Análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo”,

proveniente de la Universidad Nacional de San Agustín del año 2015, aporta doctrinariamente al desarrollo del marco teórico en lo que respecta a la protección del consumidor.

Del ámbito local, se cuenta con 4 tesis. Del año 2016, la tesis “Protección del consumidor en el código civil y código de protección y defensa del consumidor frente a las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión de telefonía fija” aporta doctrinariamente en el desarrollo de la variable dependiente, aplicación de las cláusulas abusivas. Del año 2018, proveniente de Universidad César Vallejo, la tesis denominada “El contrato por adhesión y el elemento de la inmutabilidad en el código civil” aporta doctrinariamente para el desarrollo conceptual del contrato de adhesión. Del año 2019, provenientes de la Universidad Nacional de Trujillo, la tesis denominada “Vulneración de la tipicidad y predictibilidad en materia de protección al consumidor: aplicación del deber de idoneidad y la tesis denominada “Causas de la inseguridad jurídica en el comercio electrónico: información asimétrica, incumplimiento del deber de idoneidad y publicidad engañosa”, aportan doctrinariamente para el desarrollo del deber de idoneidad.

### **1.1.2. La libertad de enseñanza como derecho fundamental**

El autor español Cotino (2012) refiere que “el en artículo 27 CE se hace una particular diferenciación entre el derecho a la educación y la libertad de enseñanza; siendo que el primero está enfocado en ser un derecho de prestación; en cambio, la libertad de enseñanza está vinculada al derecho de educar” (p.104).

En el ámbito peruano, la educación tiene reconocimiento constitucional; pues, se encuentra garantizada en el artículo 13° de la Carta Magna, lo que le otorga un grado de derecho fundamental. Además, una lectura rápida del

artículo mencionado nos permite darnos cuenta; en primer lugar, que es el Estado quien asume la responsabilidad de brindar el servicio educativo; pero, no en un sentido excluyente. Es así como el Estado peruano concibe y garantiza el derecho de la libertad de enseñanza como un derecho fundamental. Asimismo, reconoce la libertad de educación de los padres y la libertad de elección para elegir la institución educativa que ello estimen conveniente, ya sea pública o privada, y a la vez, concibe el derecho de los padres de ser partícipes en los procesos educativos.

En concordancia con lo mencionado, el amparo del derecho a la educación como de la libertad de enseñanza no es distinta de la garantía constitucional que brinda España. Incluso, existen sentencias emitidas por el Tribunal Constitucional en las que se ha reconocido que la educación está dotada por un carácter binario. Prueba de ello, el fundamento jurídico 11 de la sentencia emitida por el Tribunal Constitucional que indica: “se puede afirmar, prima facie, que la educación posee un carácter binario, pues no solo se constituye un derecho fundamental, sino también un servicio público” (Tribunal Constitucional. Segunda Sala. EXP N°4232-2004-AA/TC).

El fundamento jurídico 6 de la sentencia emitida por el Tribunal Constitucional señala lo siguiente:

Según el criterio establecido por este Tribunal en la STC 04232-2004-AA/TC, la educación posee un carácter binario en razón de que no sólo constituye un derecho fundamental, sino también un servicio público, dado que se trata de una prestación pública que explicita una de las funciones— fines del Estado, de ejecución por el propio Estado o por terceros bajo fiscalización estatal, y que, indudablemente, constituye, además de un elemento esencial en el libre desarrollo de la persona, un bien de trascendental importancia en la función social del Estado recogido en los artículos 13 y 14 de nuestra Carta Magna y que se vincula directamente con

el fortalecimiento del sistema democrático y con el desarrollo económico y social del país. (Tribunal Constitucional. Segunda Sala. EXP N°607-2009-PA/TC)

Esta última sentencia no solo refiere al carácter binario de la educación; sino, va más allá, señalando que, efectivamente el Estado garantiza la libertad de enseñanza, otorgándole la facultad a otros sujetos de derecho para que puedan brindar el servicio educativo. Así, también deja constancia que, a pesar de que se les otorgue esta facultad, ello no significa que no existirá un ente superior a cargo de la supervisión; siendo el Ministerio de Educación el primero en la lista. Entonces, ¿qué se entiende por el derecho de Libertad de enseñanza?

Salazar (2015) considera que la libertad de enseñanza se debe como:

El derecho del cual goza toda la sociedad y, por ende, las instituciones que la conforman, privadas y públicas y de economía mixta, para organizarse con el objeto indicado decidir aquello que dentro de los límites legales resulte apropiado difundir y trasladar al educando para el cumplimiento de tal fin. Considérese a estos efectos, todos los niveles y modalidades conocidos o por conocerse. Asimismo, se comprende el derecho fundamental de acceder, elegir y recibir enseñanza (p, 449).

Otro concepto lo ofrece Castillo – Córdova (2004), quien señala que

“La libertad de enseñanza no es sólo la libertad que tiene el particular de fundar una institución educativa, ni es sólo la libertad de “enseñar” que tiene el profesor al momento de desarrollar su actividad docente, como clásicamente se ha entendido. Sino que libertad de enseñanza involucra también a la libertad del estudiante y a la libertad de los padres de familia” (p.48).

### **1.1.3. La cuota de ingreso y el régimen económico de las instituciones educativas privadas**

Por medio de Ley Orgánica del Ministerio de Educación, Ley N°25762, se determina que es Ministerio de Educación el ente rector que está a cargo de verificar el cumplimiento de las actividades, normativas y políticas que versen sobre la educación. Asimismo, es quien está a cargo de la creación, modificación y extinción de las normas legales que regulen la actividad educativa.

En ese sentido, reconocida la atribución otorgada, se han promulgado diversos cuerpos normativos destinados a ser las líneas directrices que guíen a los centros educativos, tanto públicos como privados, para brindar el servicio educativo. Así, la Ley General de Educación, Ley N°28044, en el artículo 72 no solo reconoce la existencia de las instituciones educativas privadas, ya sea que su creación derive de la constitución de una persona jurídica o propiamente por una persona natural; sino, señala que en mérito de la libertad de enseñanza es que el Estado peruano; además de reconocerlas, también las supervisa. Concordantemente, el referido artículo consigna distintas atribuciones, siendo una de ellas la facultad de poder regular su propio régimen administrativo y económico.

Así, el Reglamento de la mencionada Ley establece dentro del capítulo X, en el artículo 47, la consignación de la cuota de ingreso, la cual tiene como característica intrínseca un carácter optativo, el cual se refleja en la medida de que los centros educativos privados pueden decidir si establecerlo o no. De igual manera, la Ley de los Centros Educativos Privados, Ley N°26549, no solo la reconoce; además, contempla que los centros educativos privados deben brindar información verídica, oportuna, completa y de fácil acceso sobre el concepto de pago y los plazos para el abono de este concepto.

Ahora bien, recientemente se emitió el Decreto de Urgencia N°002-2020 que adiciona algunas características a la cuota de ingreso. Siendo la primera por señalar que, el concepto de pago de la cuota de ingreso y el plazo para cancelar

el monto se establece que debe hacerse mención sobre el procedimiento y forma para la devolución de la cuota de ingreso. Sumado a esto, la norma mencionada brinda la finalidad de la cuota de ingreso:

La cuota de ingreso otorga al estudiante el derecho a obtener una vacante y permanecer en la institución educativa privada hasta la culminación de sus estudios en la misma. Se cobra por única vez, salvo que hubiera sido previamente devuelta, en cuyo caso se aplican las reglas establecidas en el presente artículo. A decisión del propietario o promotor, la cuota de ingreso se cobra como un único pago al ingreso del alumno a la institución educativa privada o en pagos parciales al inicio de cada nivel o ciclo (Decreto de Urgencia N°002-2020, p.9).

Adicionalmente a ello, la característica más importante que se le otorga a la cuota de ingreso es la prohibición de su retención; ello quiere decir, que ningún centro educativo privado puede negarse a la devolución de esta, y en su defecto, si no fuera devuelta, no puede volver a solicitar en abono del concepto, siempre que la matrícula se realice en el mismo nivel.

#### **1.1.4. Definición del contrato de servicio educativo**

Previamente a desarrollar el concepto del contrato de servicio educativo, es necesario un preámbulo de los conceptos generales del contrato; en ese sentido, Pons (2016) señala que “el contrato es un acuerdo de voluntades por el que dos o más personas se vinculan para crear, modificar o extinguir obligaciones, derechos reales u otros efectos jurídicos patrimoniales” (p, 15). Torres (2016) refiere que “en toda celebración de un contrato siempre van a estar presentes esta causa (autonomía), así como este efecto (obligatoriedad). Esto es, siempre la contratación se va a producir y desenvolver, necesariamente, mediante estas dos situaciones” (p, 40.)

En lo que a contratos de adhesión se refiere, Roldán (2016) señala que la sociedad de consumo y, en consecuencia, la producción en masa de bienes y

servicios ha exigido la creación de contratos en masa; puesto que, es mayor el número de consumidores que participa en la relación de consumo. Así, manifiesta que esta necesidad surge a razón de la actualización de antiguos modelos contractuales que ya no se acoplan más a las necesidades del mercado, puesto que ya no es necesaria la parte negocial. En ese sentido, se entiende como contrato por adhesión al establecimiento de las cláusulas contractuales que realiza una de las partes, limitando así la libertad contractual del otro contratante; ya que solo se advierte el escenario en el que esta acepta o no lo ya consignado (Lizárraga, 2013). Por otro lado, Gavilán (2018) señala que este tipo de contrato apoya a la masificación del consumo, siendo la finalidad la satisfacción del contratante, ya sea de un bien o servicio. Así, Vivante (2005) advierte que en un contrato de adhesión una parte presenta más poder que la otra, y es precisamente la que establece previamente las cláusulas contractuales, las mismas que son ofrecidas a más consumidores sin que puedan ser discutidas.

Ahora bien, en respecto a los contratos con obligaciones recíprocas, Vázquez, citado por Rivera (2016) refiere que de la fase inicial nacen obligaciones interdependientes de las obligaciones recíprocas posteriores, a esto se le denominada sinalagma genético y que la teoría del sinalagma funcional justifica la potestad resolutoria, basándose en la distinción del momento primigenio y la etapa de ejecución. Sumado a esto, Álvarez, citado por Rivera, 2016 señala que estas obligaciones deben ser correlativas con el desarrollo del contrato, a esto se le denomina sinalagma funcional. Para lo cual, Yusari (2011) aporta a esta teoría señalando que “el objeto de brindar la debida protección al acreedor y propender al equilibrio entre ambos contratantes, la protección del crédito no se agota – como se dijo – sólo en la pretensión de cumplimiento específico, sino que alcanza también a la resolución” (pp. 160). Así, De la Puente y Lavalle (2017) esboza que; a pesar de que la resolución

del contrato se encuentra expresa, esta seguirá su propio proceso, siendo resuelta de pleno derecho; en cambio, la indemnización a causa de los daños y perjuicios sufridos debe seguir su propio proceso, puesto que, ambas son interdependientes. Es decir, si bien hay una estrecha vinculación entre la potestad resolutoria y resarcitoria, esta última no es consecuencia directa de la primera, ni tendrá, necesariamente, asidero al pretenderse la resolución; por lo tanto, el resarcimiento será asequible ante la efectiva manifestación del daño (Rodríguez-Rosado, 2013).

No debe pasar inadvertido la posibilidad de que el contrato se pueda resolver, para lo cual, Bianca, citado por Morales (2013) refiere que la “resolución del contrato comporta la obligación de la parte incumplidora de resarcir el daño sufrido por la otra. Este daño está representado por la lesión del interés positivo, o sea de la lesión del interés a la ejecución del contrato” (p, 155).

Así, como indica Vidal (2019):

La condición y el plazo como modalidades del acto jurídico pueden producir la resolución de un contrato, pero es necesario precisar que la condición como modalidad del acto jurídico no es una *conditio iuris*, esto es, no tiene su origen en la ley; sino que es un hecho, *conditio facti*, que como elemento ajeno al contrato las partes, en ejercicio de la autonomía de la voluntad, pactan para que la vigencia del contrato dependa de ese hecho que es ajeno a la naturaleza del contrato. De este modo, cumplida la condición, esto es, verificado el hecho pactado como condición resolutoria, el contrato queda sin efecto, se resuelve (p, 299).

De igual manera, Osterling, F. y Castillo, M. citados por Gutiérrez (2003) señalan que:

A pesar de que ni el artículo 1138, inciso 3, ni el artículo 1432, segundo párrafo, hacen referencia sobre el particular, resultaría plenamente factible pensar que el acreedor culpable de la pérdida del bien o de la imposibilidad de la prestación, deba pagar al deudor una indemnización por daños y perjuicios, si es que los hubiese causado (p, 526).

#### **1.1.5. El derecho de información del consumidor y el deber de idoneidad en los servicios**

Valverde, L. y Gonzales, D. (2011) refieren que el deber de información es el cimiento entre la asimetría informativa e idoneidad; ya que esta es la correlación entre la expectativa y lo que se ofrece. En consecuencia, para mantener una relación de consumo satisfactoria, debe estar acompañada en todo momento del deber de información, ya sea en la publicidad o el contrato de consumo (Rodríguez, 2011). La importancia de esto reside en las expectativas e interpretación que se generan en el consumidor, mismas que derivan de la información que se propicie (Villegas, 2017). Acorde a ello, Pico (2016) señala que el deber de información es una manifestación de buena fe consagrado en el ordenamiento; pues establece parámetros para los intervinientes.

Respecto al deber de idoneidad García (2013) señala que, dentro del sistema de protección al consumidor, el deber de idoneidad es uno de los más relevantes, como uno de los que más de suele vulnerar. En concordancia con lo señalado, Rodríguez (2019) considera apropiado el desarrollo de los artículos 18 y 19 de Código de Defensa y Protección del Consumidor, así, respecto del artículo 18, se debe entender como la reciprocidad entre lo que el consumidor espera y lo que en efecto recibe. Ahora bien, también señala que debe tenerse en consideración la importancia de un consumidor razonable; puesto que, de lo contrario, al analizarse el fallo de las resoluciones se podrá

advertir el quebrantamiento de las expectativas por ser estas subjetivas. Así, considera que los criterios establecidos en la ley no son los púnicos a tener en cuenta, ya que hay garantías implícitas, concluyendo así, que este deber importa cierto sentido de diligencia como de honestidad por parte del proveedor. Por otro lado, respecto del artículo 19, refiere la importancia de la información respecto del producto o servicio que se brindará, y no solo ello; sino, que la información que el consumidor ha adquirido en toda su vida de consumidor, contribuye también a la construcción de las expectativas. Así, puede que la correspondencia entre lo que espera recibir y lo que recibe depende, en mayor medida, de la interpretación de la información que recibe el consumidor sobre sus expectativas.

Así, Northcode, citado por Lázaro y Ramírez (2019), entiende por el deber de idoneidad “la obligación general de todo proveedor de cumplir con los ofrecimientos efectuados al consumidor y con las expectativas de éste, con respecto a la calidad, uso, duración, origen, contenido y demás características de los productos o del servicio contratado” (pp. 90). Por lo tanto, debe entenderse al deber de idoneidad como un requisito indispensable, siendo ya elección de las empresas optar por la calidad del servicio como distintivo de los productos o bienes que ofrecen (Mata, 2017). Suárez, (2018) señala que es importante tener en cuenta que la calidad y la idoneidad no son sinónimos; sino complementos que tiene la finalidad de satisfacer las necesidades de los consumidores.

## CAPÍTULO II. MÉTODO

### 2.1. Enfoque del estudio

El enfoque del estudio de la presente es mixto; ya que, se basa en la recolección de datos de las resoluciones administrativas resueltas por Indecopi dentro del período del 2017 al 2019 con la finalidad de obtener información que permita resolver el planteamiento de la pregunta.

### 2.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se desarrolla es básica, descriptiva, correlacional.

- Básica, debido a la recopilación y obtención de información, en mérito a los instrumentos aplicados, que ha permitido el desarrollo del marco teórico sobre la retención de cuota de ingreso por ruptura contractual y la aplicación de las cláusulas abusivas.
- Descriptiva, puesto que la autora se ha remitido a la observación de casos sobre la retención de cuota de ingreso, en sede administrativa; para lo cual, se advertirá en los resultados, el detalle de la descripción de los casos analizados.
- Correlacional, en mérito a que la autora pretende vislumbrar la relación entre las variables de la presente investigación en referencia a la retención de cuota de ingreso por ruptura contractual y la aplicación de las cláusulas abusivas.

### 2.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es descriptivo; ya que, la autora ha desarrollado el mecanismo de observación para poder obtener los resultados, sin ninguna actuación de intervención en la que los resultados pudieran verse modificados.

### 2.4. Población y muestra

Para la población finita se ha tenido como factor principal el portal de búsqueda de resoluciones que ofrece el Indecopi, en mérito al principio de transparencia. Así, esta base de recopilación de resoluciones administrativas ofrece distintos criterios para una búsqueda especializada. El primero de ellos es respecto al área de búsqueda que, en concordancia con el tema de investigación, se ha optado por el

área de protección al consumidor y de barreras burocráticas. Una vez elegidos, se direcciona al buscador, para lo cual se elegirá la categoría de protección del consumidor. El buscador ofrece una búsqueda avanzada, que consiste en consignador los datos específicos del expediente o resolución y de búsqueda rápida, que consiste en una búsqueda general entre las comisiones de Lima, de provincias, órganos sumarísimos de Lima y órganos sumarísimos de provincias. Posterior a ello, se elige el criterio temporalidad, que para el tema de investigación se ha escogido un rango desde el año 2017 al 2019. Asimismo, ofrece un espacio para consignar el tema a buscar, el cual es “cuota de ingreso”. En ese sentido, tenemos como resultado que en el año 2017 se cuenta con un total de 462 resoluciones, del año 2018 con un total de 432 resoluciones y del año 2019 la suma de 472 resoluciones, siendo un total de 1 366 resoluciones. Sumado a esto, se tiene en consideración como población a los abogados nacionales especializados en derechos del consumidor.

La muestra elegida es de 6 resoluciones, siendo dos del año 2017, cuatro del 2018 y dos del año 2019. El criterio que se ha utilizado para la elección de la muestra se debe a la relación con el tema de investigación. Por lo tanto, solo se ha escogido aquellos expedientes donde participen instituciones educativas o análogos, que brinden servicio educativo, y aquellos casos en donde se vincule a la variable de retención de cuota de ingreso.

Asimismo, como muestra no probabilística, la autora depende de las condiciones que permitan hacer el muestreo conforme al acceso, disponibilidad y contacto que se pueda tener para la realización de las entrevistas a los abogados nacionales especializados en derechos del consumidor.

Tabla 1. Población, muestras y criterios

POBLACIÓN	MUESTRA	CRITERIOS
<b>Expedientes administrativos del Indecopi</b>	Resolución Final N°1185-2017/CC2 – Lima	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resoluciones administrativas recabadas del Indecopi, provenientes de las áreas de protección al consumidor y barreras burocráticas, que versan sobre la retención de cuota de ingreso y tienen como intervinientes a instituciones privadas.</li> <li>- Son resoluciones administrativas que se desarrollan a nivel nacional entre los años 2017 al 2019, por lo tanto, son concordantes con el tema de investigación y cumplen con el criterio de temporalidad como del de concordancia.</li> </ul>
	Res. N°1767-2017/SPC-INDECOPI - Lima	
	Resolución Final N°817-2018/INDECOPI-LAL – Trujillo	
	Resolución Final N°1924-2018/CC2 – Lima	
	Resolución Final N°3118-2018/CC2 - Lima	
	Resolución Final N°2108-2019/CC2 - Lima	
<b>Funcionarios del sector de educación</b>	Funcionarios públicos y/o privados del sector de educación	Personal especializado en la aplicación de las normas del sector educativo vinculadas con los contratos de servicio educativo y con la retención de cuota de ingreso.

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

### 2.5.1. Técnicas de recolección

Tabla 2. Técnicas de recolección

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	PROCEDIMIENTOS	MÉTODOS
<b>Análisis documental</b>	Fichas Bibliográficas, Textual y Paráfrasis (ANEXO N°01)	Se consultaron libros, artículos, artículos científicos, tesis, para clasificar la información relevante y concordante sobre el tema de investigación, analizando cada una de las variables.	<b>Síntesis</b> <b>Análisis</b>
<b>Análisis de las resoluciones administrativas emitidas por el Indecopi</b>	Ficha Análisis de Resoluciones administrativas emitidas por el Indecopi (ANEXO N°02)	Tiene la finalidad de sintetizar los criterios esbozados por el tribunal arbitral del Indecopi; asimismo, de analizar la resolución de las resoluciones con la finalidad de resolver el problema de investigación, los objetivos específicos y el general y de corroborar las hipótesis planteadas.	<b>Síntesis</b> <b>Análisis</b>
<b>Encuestas</b>	Formulario Google (ANEXO N°03)	Se recurre a esta técnica, que tiene criterio de objetividad como subjetividad. Por cuanto se realizarán preguntas cerradas que permitan medir los resultados. Sin embargo, se realizarán preguntas abiertas con la finalidad de poder recabar las opiniones de los abogados especialistas en derecho y de los consumidores.	<b>Inductivo</b> <b>Deductivo</b>

### 2.5.2. Instrumentos de recolección de datos

- **Fichas Bibliográficas, Paráfrasis y Textual:** De artículos, artículos científicos, libros virtuales, tesis; siendo la contribución de este instrumento

la organización de los datos obtenidos y seleccionados, permitiendo el desarrollo del marco teórico.

- **Ficha Resumen de Análisis de Resoluciones administrativas emitidas por el Indecopi:** Mediante este instrumento se analizará de manera comparada los criterios establecidos por el tribunal arbitral de Indecopi, durante el período del 2017 al 2019, en el área de protección al consumidor, respecto de la retención de cuota de ingreso y su consideración como cláusula abusiva.
- **Guía de entrevista:** Mediante este instrumento se analizará la información que será recolectada en las entrevistas efectuadas a los abogados a nivel nacional, regional o local, especializados en el ejercicio de derechos de los consumidores, con el objetivo de recabar su criterio en base a su experiencia y especialidad sobre el tema de la presente investigación.

### **2.5.3. Métodos, instrumentos y procedimiento de análisis de datos**

#### **2.5.3.1. Métodos lógicos**

- **Método Inductivo:** El que se encuentra aplicado para la elaboración de la hipótesis, tanto como para el establecimiento de la variable independiente y dependiente.
- **Método deductivo:** Este método ha sido aplicado durante todo el desarrollo de la presente investigación, siendo posible la demarcación del tema y los criterios de concordancia y temporalidad vinculados con las variables y su posterior elección de los documentos a recabar.
- **Método analítico:** Aplicado durante el análisis de los criterios esbozados por el tribunal arbitral del Indecopi, dentro del período 2017 al 2019, vinculados a la retención de cuota de ingreso por las instituciones educativas y a la aplicación de cláusulas abusivas

- **Método sintético:** Este método será utilizado para trabajar la información teórica y doctrinaria, con la finalidad de obtener las conclusiones provenientes del desarrollo del marco teórico.

### 2.5.3.2. Métodos específicos de la investigación jurídica

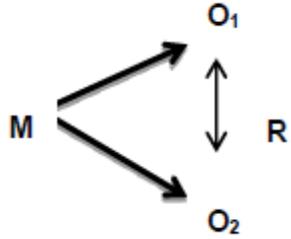
- **Método exegético:** Este método será utilizado para establecer los criterios esbozados por el tribunal arbitral del Indecopi, dentro del período 2017 al 2019, vinculados a la retención de cuota de ingreso por las instituciones educativas y a la aplicación de cláusulas abusivas. Asimismo, también será aplicado para investigar acerca de la retención de cuota de ingreso por las instituciones educativas y a la aplicación de cláusulas abusivas.

## 2.6. Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas que se han aplicado en la presente investigación se ven reflejadas en la correcta aplicación del sistema APA, el cual protege los derechos de autor de las obras que se han utilizado para la elaboración del marco teórico.

## 2.7. Operacionalización de variables

Tabla 3. Operacionalización de variables

“LA RETENCIÓN DE LA CUOTA DE INGRESO Y LOS CONTRATOS DE SERVICIO EDUCATIVO PRIVADO”					
PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
¿Cuáles son los efectos jurídicos de la regulación sobre la prohibición de la retención de cuota de ingreso en los contratos de servicio educativo privado?	El efecto jurídico sobre la prohibición de la retención de cuota de ingreso en los contratos de servicio educativo privado resulta ilegal.	Identificar los efectos jurídicos sobre la prohibición de la retención de cuota de ingreso en los contratos de servicio educativo privado.	<b>VARIABLE 1:</b> Retención de cuota de ingreso	Tipo de investigación: Diseño: Descriptiva Correlacional	POBLACIÓN  Los consumidores del sector educativo privado a nivel nacional
	<b>ESPECÍFICOS:</b> - La naturaleza jurídica del contrato de servicio educativo privado es equivalente a un contrato con prestaciones recíprocas. - La naturaleza jurídica de la retención de cuota de ingreso por parte de los centros educativos privados es equivalente a la indemnización por	<b>ESPECÍFICOS:</b> - Delimitar la naturaleza jurídica de los contratos de servicio educativo privado. - Delimitar la naturaleza jurídica de la retención de cuota de ingreso por parte de los centros	<b>VARIABLE 2:</b> Contratos de servicio educativo privado	 <p>Técnica: ▫ Análisis de documentos.</p> <p>Instrumento: ▫ Guía de análisis de documentos.</p> <p>Método de análisis de datos:</p>	<b>MUESTRA</b>  Las resoluciones administrativas de Indecopi sobre retención de cuota de ingreso durante el período del 2017 al 2019.

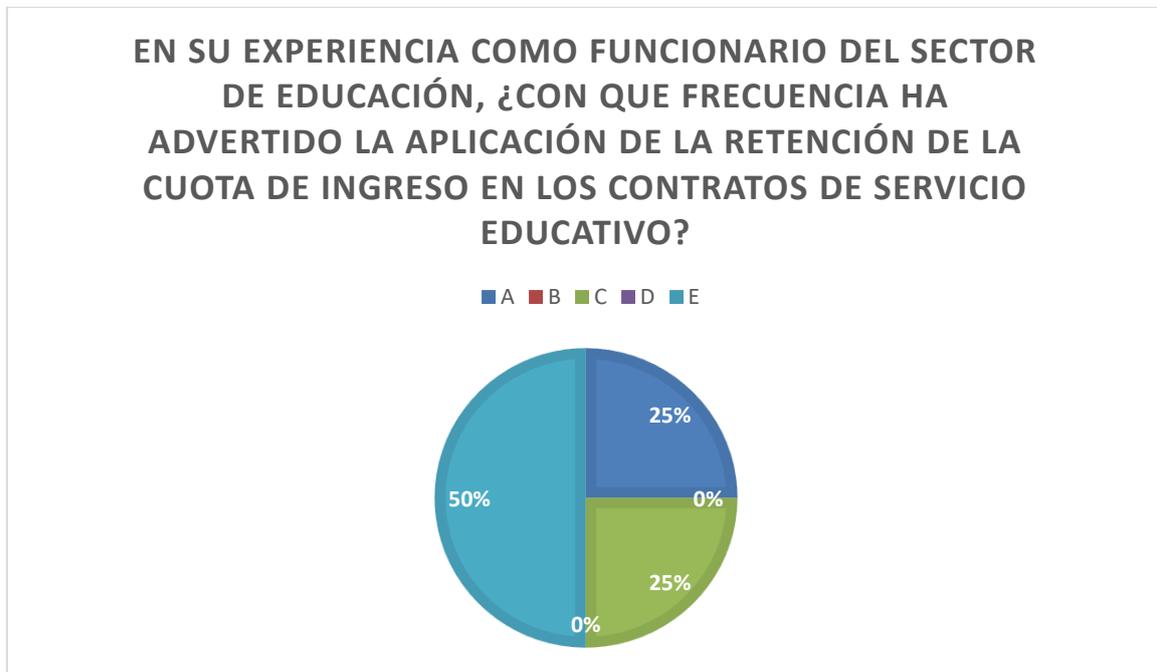
- 
- |  |   |
|--|---|
| <p>daños y perjuicio ante la ruptura contractual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los supuestos en los que resulta aplicable la retención de cuota de ingreso son aquellos en los que le es inimputable la ruptura contractual.</li> <li>- Los criterios para determinar aplicable la retención de cuota de ingreso son el derecho a la información del consumidor y el deber de idoneidad del servicio educativo.</li> </ul> | <p>educativos privados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los supuestos en los que resulta aplicable la retención de cuota de ingreso.</li> <li>- Identificar los criterios para determinar aplicable la retención de cuota de ingreso.</li> </ul> |
|--|---|
-

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Del presente capítulo, es deber de la autora exponer los resultados en concordancia con el planteamiento de los objetivos, tanto el objetivo general como los objetivos específicos. En ese sentido, el objetivo general es identificar los efectos jurídicos sobre la prohibición de la retención de cuota de ingreso en los contratos de servicio educativo privado, el cual se podrá materializar a través de los resultados de los objetivos específicos.

En referencia al objetivo específico 1: Delimitar la naturaleza jurídica de los contratos de servicio educativo privado

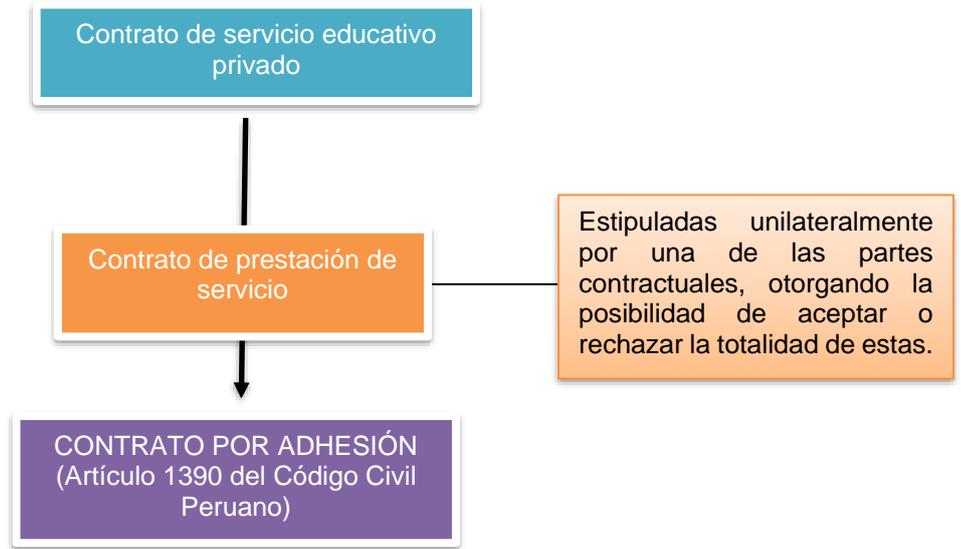
Figura 1.  
*Cláusula de adhesión*



- A. Nunca
- B. Casi nunca
- C. Ocasionalmente
- D. Casi siempre
- E. Siempre

Fuente: Elaboración propia.

*Naturaleza jurídica de los contratos de servicio educativo privado*



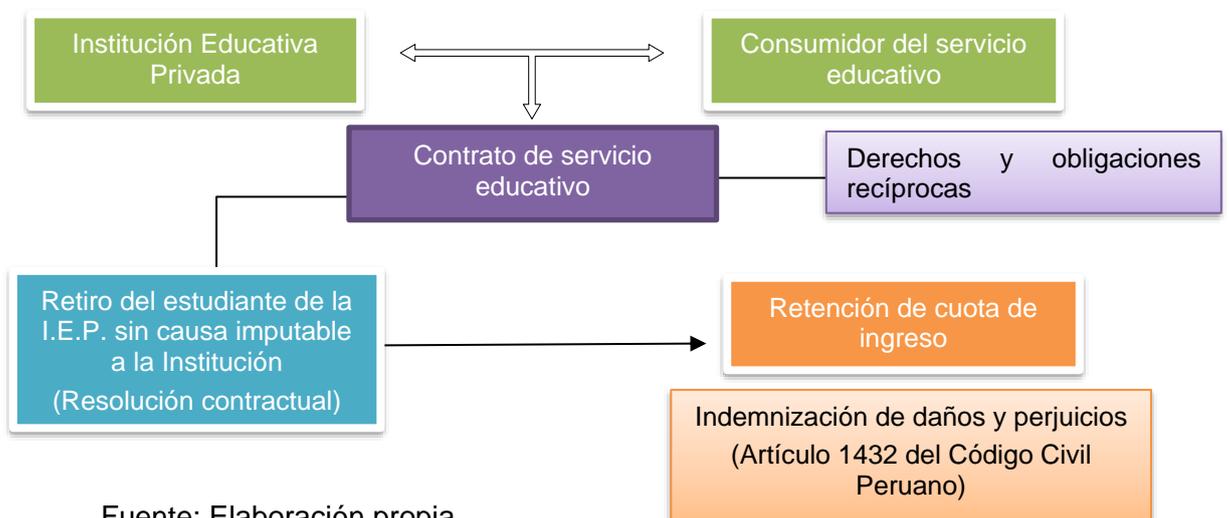
Fuente: Elaboración propia.

*Nota.* Mediante este cuadro conceptual se ha podido obtener la respuesta del objetivo específico sobre la delimitación de la naturaleza jurídica de los contratos de servicio educativo privado, siendo el resultado del planteamiento que un contrato de servicio educativo privado es equivalente a un contrato por adhesión.

En referencia al objetivo específico 2: Delimitar la naturaleza jurídica de la retención de cuota de ingreso por parte de los centros educativos privados.

Figura 3

*Naturaleza jurídica de la retención de cuota de ingreso por parte de los centros educativos privados*



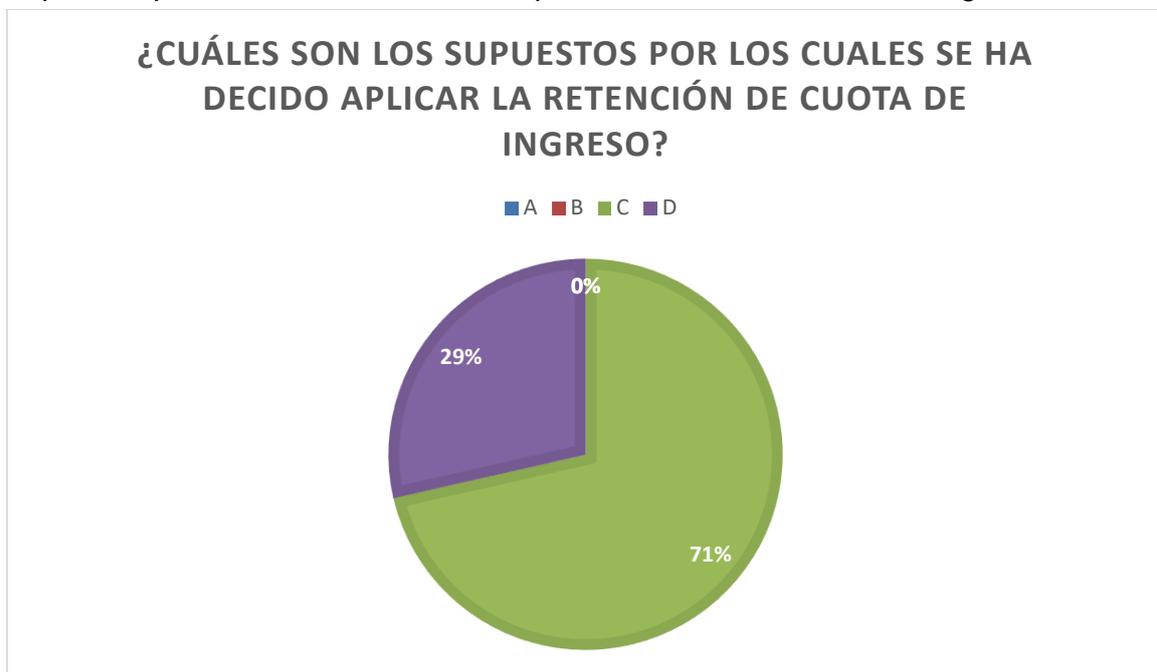
Fuente: Elaboración propia.

*Nota.* Mediante este cuadro conceptual se ha podido obtener la respuesta del objetivo específico sobre la delimitación de la naturaleza jurídica de la retención de cuota de ingreso por parte de los centros educativos privados, siendo el resultado del planteamiento que la retención de la cuota de ingreso se aplica como la indemnización de los daños y perjuicios ante la resolución contractual, la cual no le es imputable.

En referencia al objetivo específico 3: Identificar los supuestos en los que resulta aplicable la retención de cuota de ingreso.

Figura 4.

*Supuestos por los cuales se ha decidido aplicar la retención de cuota de ingreso*



- A. El consumidor decidió retirar al estudiante sin ninguna causa que le fuera imputable a la IE; sin embargo, la retención no se encontraba consignada en el contrato de servicio educativo.
- B. La estipulación de retención de cuota de ingreso se encontraba en el contrato de servicio educativo, indistintamente de si la causa de retiro del estudiante era o no imputable a la IE.
- C. El consumidor decidió retirar al estudiante sin ninguna causa que le fuera imputable a la IE y la retención de cuota de ingreso estaba estipulada en el contrato de servicio educativo.
- D. El consumidor decide retirarse sin solicitar la devolución de la cuota de ingreso.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4: Resolución N°1185-2017/CC2

<b>DATOS DE LAS RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS DEL INDECOPI</b>															
<b>N° DE RESOLUCIÓN</b>	N°1185-2017/CC2														
<b>DENUNCIANTE</b>	Gianina Pamela Salvador Valenzuela (La Señora Salvador)														
<b>DENUNCIADO</b>	La Molina Christian Schools (El Colegio)														
<b>LUGAR</b>	Lima														
<b>FECHA</b>	21/07/2017														
<b>MIEBROS DEL TRIBUNAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luis Alejandro Pacheco Zevallos</li> <li>- Claudia Antoinette Mansen Arrieta</li> <li>- Tommy Ricker Deza Sandoval</li> <li>- Arturo Ernesto Seminario Dapello</li> </ul>														
<b>ANÁLISIS DEL CASO</b>															
<b>SITUACIÓN FACTICA RELEVANTE</b>	<p style="text-align: center;"><b>DENUNCIANTE</b></p> <p>La señora Salvador interpone una denuncia ante INDECOPI por la infracción del artículo 18 y 19 de la Ley N°29571, señalando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Colegio se negó a seguir brindado el servicio educativo para el año lectivo 2017.</li> <li>- Porque el personal educativo realizó prácticas antipedagógicas al estudiante.</li> </ul> <p>El Colegio no entregó el reporte oficial elaborado por la psicóloga del plantel.</p> <p style="text-align: center;"><b>PRETENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La devolución del 100% de la cuota de ingreso.</li> <li>- La devolución de las cuotas mensuales del año escolar 2016;</li> <li>- Que la IEP cubra las mensualidades del año lectivo 2017</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>DENUNCIADO</b></p> <p>Con fecha 16/05/2016 el Colegio expone sus descargos y alega haber la devolución de s/ 6 600.00, pero la denunciante no aceptó.</p>														
<b>MATERIAS JURÍDICO TÉCNICAS RELEVANTES</b>	<table border="0"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> <td>Contratos de servicio educativos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">/</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">x</td> <td>Retención de cuota de ingreso</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">X</td> <td>Resolución contractual</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Indemnización de daños y perjuicios</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Derecho a la información del consumidor</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">x</td> <td>Deber de idoneidad del servicio educativo</td> </tr> </table>		Contratos de servicio educativos	/		x	Retención de cuota de ingreso	X	Resolución contractual		Indemnización de daños y perjuicios		Derecho a la información del consumidor	x	Deber de idoneidad del servicio educativo
	Contratos de servicio educativos														
/															
x	Retención de cuota de ingreso														
X	Resolución contractual														
	Indemnización de daños y perjuicios														
	Derecho a la información del consumidor														
x	Deber de idoneidad del servicio educativo														

---

## RESOLUCIÓN

**PRIMERO:** Declarar fundada la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, en tanto el proveedor denunciado se negó a continuar brindando el servicio educativo para el año lectivo 2017, a favor del hijo de la señora Salvador.

**SEGUNDO:** Declarar infundada la denuncia por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, en tanto no se ha acreditado que, en el año lectivo 2016, algunos de sus docentes habrían ejecutado prácticas antipedagógicas tales como “jalar” la mochila a su hijo y humillarlo frente a todo el salón, llamándolo “mentiroso”.

**TERCERO:** Declarar infundada en parte la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, respecto del hecho referido a que proveedor denunciado no habría cumplido con entregar a la señora Salvador un reporte oficial elaborado por la psicóloga educativa de su institución, sobre evaluaciones realizadas a su hijo.

**CUARTO:** Ordenar a La Molina Christian Schools que en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con devolver a la denunciante el íntegro del monto que pagó por concepto de cuota de ingreso

---

## CONCLUSIONES

- El Colegio incumplió con el deber de idoneidad de brindar el servicio educativo al negarse a renovar la matrícula del año lectivo 2017, lo cual genera como sanción al Colegio la íntegra devolución de la cuota de ingreso.
- En razón al Reglamento de Convivencia Escolar 2016, el Colegio señala que el Departamento de Psicología no realiza perfiles psicológicos; por lo tanto, no se vulnera el deber de idoneidad del servicio educativo en este aspecto.
- No se demuestra que el personal docente haya realizado prácticas antipedagógicas al estudiante; por lo tanto, no se vulnera el deber de idoneidad del servicio educativo en este aspecto.

---

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5: Resolución N°1767-2017/SPC-INDECOPI

<b>DATOS DE LAS RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS DEL INDECOPI</b>	
<b>N° DE RESOLUCIÓN</b>	N°1767-2017/SPC-INDECOPI
<b>DENUNCIANTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diego Alonso Rojas Masías</li> <li>- María Sol Orreho De La Borda</li> </ul>
<b>DENUNCIADO</b>	Asociación Cultural Peruano Alemana De Promoción Educativa Alexander Von Humboldt
<b>LUGAR</b>	Lima
<b>FECHA</b>	23/05//2017
<b>MIEBROS TRIBUNAL</b>	<b>DEL</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Julio Baltazar Durand Carrión</li> <li>- Alejandro José Rospigliosi Vega</li> <li>- Javier Francisco Zúñiga Quevedo</li> <li>- Ana Asunción Ampuero Miranda</li> </ul>
<b>ANÁLISIS DEL CASO</b>	
<b>SITUACIÓN FACTICA RELEVANTE</b>	<b>DENUNCIANTE</b>
	<p>Los señores Rojas Orrego interponen una denuncia ante INDECOPI por la infracción del artículo 28 y 29 de la Ley N°29571 por las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los ambientes del centro educativo se encontraban sucios, el patio estaba lleno de papales.</li> <li>- No se informó a los denunciantes sobre el concepto de cuota de ingreso como parte del proceso de admisión.</li> <li>- No se informó a los denunciantes sobre la naturaleza, objeto y finalidad de la cuota de ingreso cancelada.</li> </ul>
	<b>PRETENSIONES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La devolución del 100% de la cuota de ingreso.</li> <li>- La devolución de las cuotas mensuales del año escolar 2016;</li> <li>- Que la IEP cubra las mensualidades del año lectivo 2017</li> </ul>
	<b>DENUNCIADO</b>
	<p>El Colegio expone sus descargos y alega:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Con el fin de que las familias que se presentan al proceso de admisión pudieran tomar una decisión informada y asumir responsablemente los compromisos educativos y económicos que estos conllevaban, informó de forma directa (personal) y a través de la publicación que figuraba en su portal virtual hasta el año 2015, sobre los costos de la cuota de ingreso y su condición de no reembolsable.</li> <li>- Mediante la carta de ingreso cursada a los denunciantes, les informó sobre el ingreso de su hija a la institución educativa y los requisitos que debían cumplir para su formalización, entre los cuales se encontraba el pago de la cuota de ingreso.</li> <li>- La cuota de ingreso era un cobro legal que podían realizar los colegios, la cual era reembolsable cuando la ruptura de la</li> </ul>

	<p>relación contractual se debiera a causas imputables a la institución educativa, lo cual no ocurrió en el presente caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los denunciantes no habían presentado medios probatorios que acreditaran que las instalaciones de la institución educativa se encontraban sucias durante el servicio de piscina que brindó a la hija de los denunciantes. Asimismo, dicho servicio lo ofreció extracurricularmente y se realizó antes de la fecha de inicio de clases del Kindergarten.</li> <li>- Los denunciantes no comunicaron oportunamente que los ambientes se encontraban sucios ni presentaron reclamación alguna a través del Libro de Reclamaciones; sin perjuicio de ello, sus instalaciones siempre se mantenían limpias.</li> </ul>
<b>MATERIAS JURÍDICO TÉCNICAS RELEVANTES</b>	<p>Contratos de servicio educativos</p> <hr/> <p><b>x</b> Retención de cuota de ingreso</p> <hr/> <p><b>x</b> Resolución contractual</p> <hr/> <p>Indemnización de daños y perjuicios</p> <hr/> <p>Derecho a la información del consumidor</p> <hr/> <p><b>x</b> Deber de idoneidad del servicio educativo</p>
<b>RESOLUCIÓN</b>	<p><b>TERCERO:</b> Ordenar a la Asociación Cultural Peruano Alemana de Promoción Educativa Alexander Von Humboldt, como medida correctiva que, en un plazo no mayor de 5 días hábiles, de notificada la presente resolución, efectúe la devolución del monto s/ 17 500.00 cancelado por los denunciantes por el concepto de cuota de ingreso más los intereses legales correspondientes.</p> <hr/> <p><b>VOTO EN DISCORDIA – ANA AMPUERO MIRANDA</b></p> <p>La vocal que suscribe el presente voto considera que la negativa de la Asociación de devolver la cuota de ingreso pagada por los denunciantes no constituyó una infracción del deber de idoneidad; pues la retención del monto correspondiente a dicho concepto obedeció a un incumplimiento previo por parte de los padres de familia del compromiso asumido con la Asociación, siendo que en el presente caso, no ha quedado acreditado que la decisión de los denunciantes de retirar a su menor hija de la institución educativa haya obedecido a causas imputables a esta última. Por el contrario, los consumidores han aceptado que dicha decisión se originó por motivos laborales, asunto que compete únicamente a éstos.</p> <p>Considero que la Asociación no infringió el deber de idoneidad al negarse a devolver la cuota de ingreso pagada por los denunciantes, por lo que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código. Cabe anotar que la posición antes descrita se encuentra acorde con pronunciamientos anteriores emitidos por la Sala</p>
<b>CONCLUSIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En razón al voto discordante, no hay infracción en el deber de idoneidad por parte del centro educativo; ya que, el retener la cuota de ingreso era la consecuencia jurídica de retirar al estudiante por causas no imputables a la institución.</li> <li>- Se infringe el deber de información al no detallar de manera previa sobre la cuota de ingreso.</li> </ul>

- 
- Se presenta una discordancia ante la retención integral de la cuota de ingreso.
- 

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6: Resolución N°0817/INDECOPI-LAL

<b>DATOS DE LAS RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS DEL INDECOPI</b>	
<b>N° DE RESOLUCIÓN</b>	N°0817/INDECOPI-LAL
<b>DENUNCIANTE</b>	JOSÉ ANTONIO RODRÍGUEZ PALACIOS (SEÑOR RODRÍGUEZ)
<b>DENUNCIADO</b>	CENTRO PERUANO AMERICANO S.A. (CENTRO EDUCATIVO))
<b>LUGAR</b>	Trujillo
<b>FECHA</b>	09/11/2018
<b>MIEBROS TRIBUNAL</b>	<b>DEL</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Edwin Roque Sevillano Altuna</li> <li>- Gabriel Narcizo Ordóñez Rodríguez</li> <li>- Sara Ysabel del Carmen Chávez Gutiérrez</li> </ul>
<b>ANÁLISIS DEL CASO</b>	
<b>SITUACIÓN FACTICA RELEVANTE</b>	<p style="text-align: center;"><b>DENUNCIANTE</b></p> <p>El denunciante interpone una denuncia ante INDECOPI y se admite en función a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A los artículos 38° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que el Centro Peruano Americano habría tenido un trato desigual con su menor hijo de iniciales J.A.R.Z. al requerirle que cumpla con “el procedimiento para que su hijo obtenga una educación acorde a sus necesidades:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. lleve un tratamiento neurológico,</li> <li>b. informes psicológicos externos periódicos</li> <li>c. asista al centro de rehabilitación Carlos A. Manucci</li> <li>d. obtener un certificado de discapacidad</li> <li>e. tramitar el carnet de discapacidad del CONADIS.</li> </ol> </li> <li>- Al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que el Centro Peruano Americano se habría negado a devolver la cuota de US\$ 500,00 pagados por el denunciante por su hijo de iniciales J.A.R.Z., debido a que tuvo que retirarlo del Colegio como consecuencia del trato desigual que sufrió.</li> <li>- Al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que el Centro Peruano Americano se habría negado a devolver la cuota de US\$ 500,00 pagados por el denunciante por su hijo de iniciales M.A.R.Z., debido a que tuvo que retirarlo del Colegio por el trato desigual que sufrió su hermano de iniciales J.A.R.Z.</li> </ul>
	<b>PRETENSIONES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La devolución del 100% de la cuota de ingreso.</li> </ul>
	<b>DENUNCIADO</b>
	<p>Con fecha 28/06/2018 el Colegio expone sus descargos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desde el inicio del servicio educativo y de manera continuada brindaron información detallada de las condiciones económicas del servicio educativo impartido a los menores hijos del denunciante.</li> </ul>

- - Adjuntan “Carta de Compromiso Institucional del 27 de mayo de 2014”, “Solicitud de Matrícula para el año 2015”, “Información Económica vigente para el año 2015”, “Condiciones para el Servicio 2016”, “Contratos del servicio Educativo 2016, 2017” y “Condiciones del Servicio Educativo 2018”, con los que acreditan que en todo momento informaron al denunciante que el pago por cuota de ingreso no era reembolsable.
- Rechazan haber realizado actos discriminatorios pues su actuación tiene sustento en hechos objetivos, pues luego de los exámenes realizados se concluyó que el menor JARZ es un estudiante con necesidades educativas especiales.
- La Resolución Ministerial N° 657-2017-MINEDU “Orientaciones para el Desarrollo del Año Escolar 2018” (en adelante, la Resolución Ministerial 657- 2017), establece en su numeral 7.1 que el padre o tutor del menor (...) en caso de que el estudiante presente la condición de discapacidad debe presentar el certificado de discapacidad (...).
- Conforme a dicha norma se solicitó al denunciante documentación referida a las necesidades especiales de su menor hijo, lo que fue corroborado por la Unidad de Gestión Local N° 03 (en adelante, UGEL) en su Acta de Visita
- Presentan informes que acreditan que el hijo del denunciante es un estudiante con necesidades especiales.

<b>MATERIAS JURÍDICO TÉCNICAS RELEVANTES</b>	x	Contratos de servicio educativos
	x	Retención de cuota de ingreso
	x	Resolución contractual
		Indemnización de daños y perjuicios
	x	Derecho a la información del consumidor
	x	Deber de idoneidad del servicio educativo
<b>RESOLUCIÓN</b>		<p><b>PRIMERO:</b> Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor José Antonio Rodríguez Palacios contra el Centro Peruano Americano por presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la devolución de la cuota de ingreso del menor de iniciales MARZ.</p> <p><b>SEGUNDO:</b> Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor José Antonio Rodríguez Palacios contra el Centro Peruano Americano por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo de la devolución de la cuota de ingreso del menor de iniciales JARZ.</p>
<b>CONCLUSIONES</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Debido a que el colegio infringe el deber de idoneidad del servicio educativo respecto del estudiante JARZ corresponde la devolución de la cuota de ingreso.</li> <li>- Debido a que el colegio no infringe el deber de idoneidad del servicio educativo respecto del estudiante MARZ, no corresponde la devolución de la cuota de ingreso.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7: Resolución N°1924-2018/CC2

<b>DATOS DE LAS RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS DEL INDECOPI</b>	
<b>N° DE RESOLUCIÓN</b>	N°1924-2018/CC2
<b>DENUNCIANTE</b>	FRANCIS MARCEL DÍAZ SÁNCHEZ (EL SEÑOR DÍAZ)
<b>DENUNCIADO</b>	VELASCO HERMANOS INVERSIONES S.A.C. (EL COLEGIO)
<b>LUGAR</b>	Lima
<b>FECHA</b>	17/08//2018
<b>MIEBROS TRIBUNAL</b>	<b>DEL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Claudia Antoinette Mansen Arrieta</li> <li>- Tommy Ricker Deza Sandoval</li> <li>- Luis Alejandro Pacheco Zevallos</li> <li>- Arturo Ernesto Seminario Dapello.</li> </ul>
<b>ANÁLISIS DEL CASO</b>	
<b>SITUACIÓN FACTICA RELEVANTE</b>	<p style="text-align: center;"><b>DENUNCIANTE</b></p> <p>La denunciante interpone una denuncia ante INDECOPI y se admite en función a lo siguiente:</p> <p>Admitir a trámite la denuncia de fecha 9 de febrero de 2018, presentado por el señor Francis Marcel Díaz Sánchez en contra de Velasco Hermanos Inversiones S.A.C. por:</p> <p>Presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No habría adoptado las medidas necesarias para velar por la integridad física y psicológica de su menor hijo mientras éste se encontraba bajo su custodia, pues dos de sus compañeros de aula le propiciaron golpes fuertes, patadas, empujones, e incluso intentaron tumbarlo para seguir agrediendo durante la hora de recreo</li> <li>- No habría atendido la solicitud de gestión presentada por el denunciante a través de la carta notarial del 3 de noviembre de 2017.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>PRETENSIONES</b></p> <p>El señor Díaz solicitó en calidad de medida correctiva el pago de una reparación civil consistente en la devolución de la cuota de ingreso, así como el pago de todas las mensualidades y matrícula del 2017.</p> <p style="text-align: center;"><b>DENUNCIADO</b></p> <p>Con fecha 13/06/2018 el Colegio expone sus descargos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dispuso que los recreos se realicen en momentos distintos, tanto para los alumnos de educación primaria como para los de educación secundaria, a fin de evitar que los juegos de los alumnos mayores puedan afectar a los más pequeños</li> <li>- Implementó un rol diario de cuidado de recreos a cargo de profesores, en virtud del cual un profesor está dedicado</li> </ul>

		exclusivamente al cuidado de cada una de las áreas en las que se desarrolla el recreo
		- Cuenta con 30 cámaras de vigilancia que complementan la labor de vigilancia realizada por los profesores durante el desarrollo de los recreos
<b>MATERIAS JURÍDICO TÉCNICAS RELEVANTES</b>	x	Contratos de servicio educativos
	/	Retención de cuota de ingreso
	x	Resolución contractual
		Indemnización de daños y perjuicios
		Derecho a la información del consumidor
	x	Deber de idoneidad del servicio educativo
<b>RESOLUCIÓN</b>		Asimismo, este Colegiado considera que no corresponde la devolución de la cuota de ingreso, así como el pago de todas las mensualidades y matrícula del año 2017; toda vez que el menor hijo del denunciante continuó recibiendo el servicio educativo por parte del Colegio durante dicho año escolar
<b>CONCLUSIONES</b>		- No corresponde la devolución de cuota de ingreso; ya que, el estudiante continuó recibiendo el servicio educativo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8: Resolución N°3118-2018/CC2

<b>DATOS DE LAS RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS DEL INDECOPI</b>	
<b>N° DE RESOLUCIÓN</b>	N°3118-2018/CC2
<b>DENUNCIANTE</b>	PAULO CÉSAR PINTO LEZAMA MELISSA LESCANO GÁLVEZ (LOS SEÑORES PINTO - LESCANO)
<b>DENUNCIADO</b>	COLEGIO SAN JORGE DE MIRAFLORES S.C.R.L. (EL COLEGIO)
<b>LUGAR</b>	Lima
<b>FECHA</b>	28/12//2018
<b>MIEBROS TRIBUNAL</b>	<b>DEL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Claudia Antoinette Mansen Arrieta</li> <li>- Tommy Ricker Deza Sandoval</li> <li>- Luis Alejandro Pacheco Zevallos</li> <li>- Arturo Ernesto Seminario Dapello.</li> </ul>
<b>ANÁLISIS DEL CASO</b>	
<b>SITUACIÓN FACTICA RELEVANTE</b>	<b>DENUNCIANTE</b> <p>La denunciante interpone una denuncia ante INDECOPI y se admite en función a lo siguiente:</p> <p>Admitir a trámite la denuncia del 24 de mayo de 2018, interpuesta por los señores Paulo César Pinto Lezama y Melissa Lescano Gálvez contra el Colegio San Jorge de Miraflores S.C.R.L. en los términos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presunta infracción a los artículos 1, literal b) y 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Colegio no habría informado a los denunciante que el dinero abonado por concepto de cuota de ingreso no sería reembolsable (S/ 23 500,00);</li> <li>- Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el Colegio no habría procedido con la devolución del pago de S/ 23 500,00 por conceptos de cuota de ingreso, a pesar que se había comprometido a ello con los denunciante.</li> </ul>
	<b>PRETENSIONES</b>
	No precisa.
	<b>DENUNCIADO</b>
	Con fecha 13/06/2018 el Colegio expone sus descargos. <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el correo del 19 de enero de 2018 adjuntado por los propios denunciante, se les refirió dos links, de los cuales, el segundo, los remitía a la página web del Colegio, en la que se encontraban todos los documentos que debían entregar, así como el proceso de admisión en general;</li> <li>- En el referido enlace se explica claramente que la cuota de ingreso es no reembolsable;</li> <li>- Luego de haber recibido el correo electrónico y los dos enlaces con toda la información oportuna y relevante, los denunciante</li> </ul>

	<p>contestaron el correo indicando: “Conforme. Muchas gracias, seguiré instrucciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En la comunicación del 31 de enero de 2018, se citó a los padres de familia a una entrevista familiar para brindarles mayor información sobre la vacante a la que estaba postulando su menor hija, la cual fue programada para el 5 de febrero de 2018</li> <li>- En la referida reunión, luego de conversar con los denunciados, les solicitó que firmaran dos documentos denominados “Constancia de recepción de información sobre el pago de cuotas de ingreso” y “Constancia de compromiso – Admisión Early Years”, los mismos que fueron suscritos por los denunciados sin ninguna objeción;</li> <li>- Los documentos presentados por los denunciados para acreditar que se les ofreció devolverles el monto cancelado por la cuota de ingreso, sólo certifican que hubo una reunión con su institución y que les solicitó que envíen una carta para evaluar su pedido, sin haber asumido compromiso alguno en la mencionada reunión sobre la devolución de la cuota de ingreso.</li> </ul>
<b>MATERIAS JURÍDICO TÉCNICAS RELEVANTES</b>	x Contratos de servicio educativos
	/ x Retención de cuota de ingreso
	x Resolución contractual
	Indemnización de daños y perjuicios
	x Derecho a la información del consumidor
x Deber de idoneidad del servicio educativo	
<b>RESOLUCIÓN</b>	<p><b>PRIMERO:</b> Declarar infundada la denuncia interpuesta por los señores Paulo César Pinto Lezama y Melissa Lescano Gálvez en contra del Colegio San Jorge de Miraflores S.C.R.L. por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el Colegio no se habría negado a devolver el pago de S/ 23 500,00 por conceptos de cuota de ingreso, pese a que no habría informado que dicha cuota no era reembolsable.</p> <p><b>TERCERO:</b> Ordenar como medida correctiva que dentro del plazo de quince (15) días, contado desde el día siguiente de notificada de la presente resolución, Colegio San Jorge de Miraflores S.C.R.L. cumpla con efectuar la devolución del monto de S/ 23 500,00 cancelado por los denunciados por concepto de cuota de ingreso, más los intereses legales correspondientes.</p>
<b>CONCLUSIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La institución sí cumple con el deber de información e informa que la cuota de ingreso no es reembolsable.</li> <li>- El tribunal tiene en cuenta el criterio económico para ordenar la devolución de la cuota de ingreso.</li> <li>- El tribunal cataloga la cláusula de retención como una cláusula abusiva al causar un perjuicio económico a los denunciados.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9: Resolución N°2108-2019/CC2

<b>DATOS DE LAS RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS DEL INDECOPI</b>	
<b>N° DE RESOLUCIÓN</b>	N°2108-2019/CC2
<b>DENUNCIANTE</b>	LUIS FERNANDO TELLES ALTO (EL SEÑOR TELLES)
<b>DENUNCIADO</b>	COLEGIO SAN JORGE DE MIRAFLORES S.C.R.L. (EL COLEGIO)
<b>LUGAR</b>	Lima
<b>FECHA</b>	15/11//2019
<b>MIEBROS TRIBUNAL</b>	<b>DEL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Claudia Antoinette Mansen Arrieta</li> <li>- Tommy Ricker Deza Sandoval</li> <li>- Luis Alejandro Pacheco Zevallos</li> <li>- Arturo Ernesto Seminario Dapello.</li> </ul>
<b>ANÁLISIS DEL CASO</b>	
<b>SITUACIÓN FACTICA RELEVANTE</b>	<p style="text-align: center;"><b>DENUNCIANTE</b></p> <p>La denunciante interpone una denuncia ante INDECOPI y se admite en función a lo siguiente:</p> <p>Admitir a trámite la denuncia del 12 de abril de 2019, presentada por el señor Luis Fernando Telles Atto contra Colegio San Jorge de Miraflores S.C.R.L. por presunta infracción a los artículos 18, 19 y 73 de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría cumplido con devolver al denunciante el importe de S/ 27 500 cancelados a su favor por concepto de cuota de ingreso de su menor hijo de iniciales S.T.U. pese a que lo solicitó.</p> <p style="text-align: center;"><b>PRETENSIONES</b></p> <p>Devolución de cuota de ingreso.</p> <p style="text-align: center;"><b>DENUNCIADO</b></p> <p>Con fecha 10/06/2019 el Colegio expone sus descargos. No se precisan.</p>
<b>MATERIAS JURÍDICO TÉCNICAS RELEVANTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>x</b> Contratos de servicio educativos</li> <li><b>x</b> Retención de cuota de ingreso</li> <li><b>x</b> Resolución contractual</li> <li>Indemnización de daños y perjuicios</li> <li><b>x</b> Derecho a la información del consumidor</li> <li><b>x</b> Deber de idoneidad del servicio educativo</li> </ul>
<b>RESOLUCIÓN</b>	<p><b>TERCERO:</b> Declarar infundada la denuncia presentada por el señor Luis Fernando Telles Atto contra Colegio San Jorge de Miraflores S.C.R.L. por presunta infracción del artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que el denunciado no habría cumplido con devolver al denunciante el importe de S/ 27 500,00 por concepto de cuota de ingreso de su menor hijo de iniciales S.T.U. pese a que lo solicitó, toda</p>

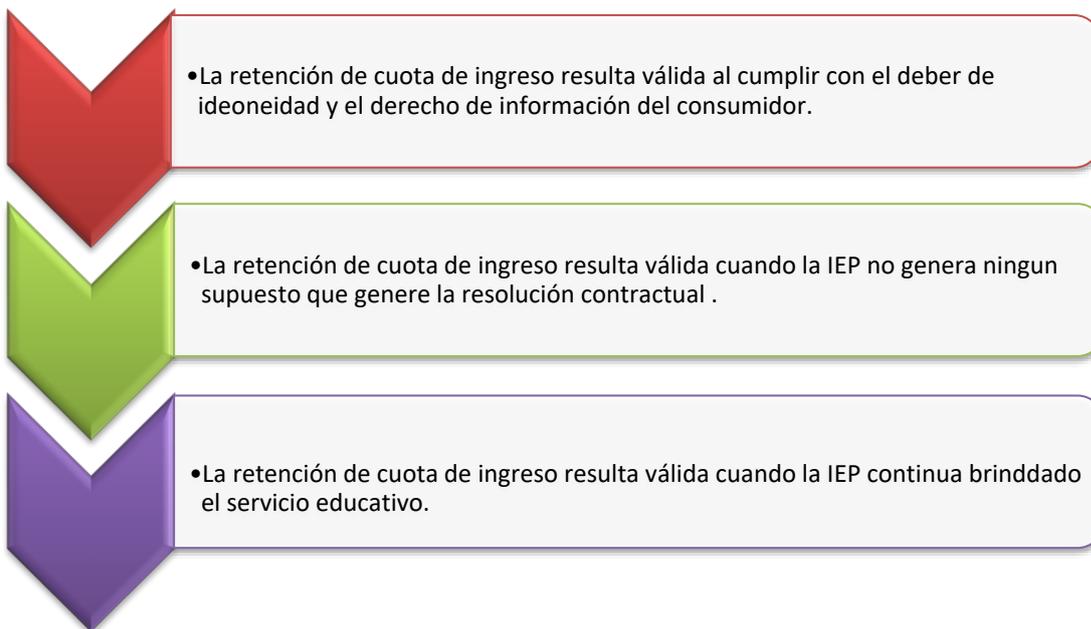
vez que la entidad educativa no se encontraba obligada a efectuar dicha devolución.

## CONCLUSIONES

- El tribunal no considera que se deba efectuar la devolución de la cuota de ingreso; puesto que, la decisión de retiro del estudiante no obedece a ninguna causa que le sea imputable a la institución; por el contrario, nace de la libre discrecionalidad de la denunciante.

Figura 5.

*Identificar los supuestos en los que resulta aplicable la retención de cuota de ingreso.*



Fuente: Elaboración propia.

*Nota.* Mediante este cuadro correlacional se ha podido identificar los supuestos en los que resulta aplicable la retención de cuota de ingreso.

En referencia al objetivo específico 5: Identificar los criterios para determinar aplicable la retención de cuota de ingreso.

Figura 6.  
*Criterio económico.*

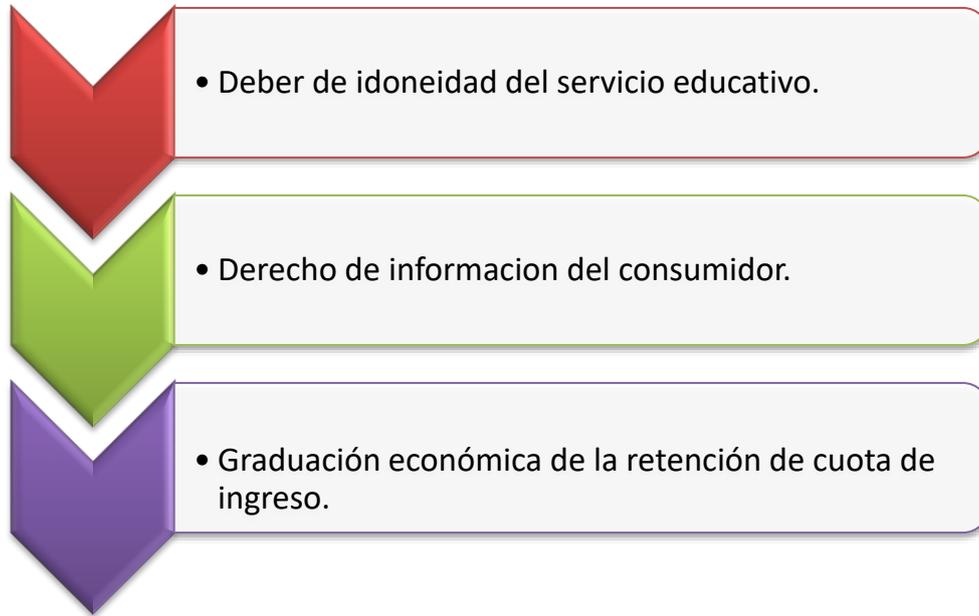


- A. 10% de la cuota de ingreso
- B. 25% de la cuota de ingreso
- C. 50% de la cuota de ingreso
- D. 75% de la cuota de ingreso
- E. 100% de la cuota de ingreso

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7.

*Identificar los criterios para determinar aplicable la retención de cuota de ingreso.*



*Nota.* Mediante este cuadro correlacional se ha podido Identificar los criterios para determinar aplicable la retención de cuota de ingreso.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### DISCUSIONES

Este trabajo de investigación tiene como propósito principal identificar los efectos jurídicos sobre la prohibición de la retención de cuota de ingreso en los contratos de servicio educativo privado, siendo la hipótesis general que la prohibición de la retención resulta ilegal.

- El primer objetivo específico versa sobre la delimitación de la naturaleza jurídica de los contratos de servicio educativo y la hipótesis específica que desarrolla este punto postulaba que el contrato de servicio educativo equivalente a un contrato con prestaciones recíprocas. Producto de la investigación del presente trabajo, se ha revisado la doctrina pertinente a materia de contratos generales, contratos por adhesión y contratos por prestaciones recíprocas.
- En referencia al segundo objetivo específico, se planteó como hipótesis que la naturaleza jurídica de la retención de cuota de ingreso por parte de los centros educativos privados es equivalente a la indemnización por daños y perjuicio ante la ruptura contractual. Para lo cual fue pertinente remitirse a la doctrina pertinente a materia de contratos generales, contratos por adhesión y contratos por prestaciones recíprocas.
- En referencia al tercer objetivo, la hipótesis específica que se planteó es que los supuestos en los que resulta aplicable la retención de cuota de ingreso son aquellos en los que le es inimputable la ruptura contractual. Así, para poder demostrar la certeza de la hipótesis se analizó las seis resoluciones administrativas en materia de retención de cuota de ingreso y se utilizó el instrumento pertinente. D estas resoluciones se puede apreciar que no hay uniformidad en la resolución; sin embargo, se aprecia que los criterios aplicados son los mismos: derecho a la información del consumidor, deber de idoneidad del servicio y graduación económica de la retención de la cuota de ingreso.

- Por último, en cuanto al objetivo específico cuarto, la hipótesis específica que se planteó es que los criterios para determinar aplicable la retención de cuota de ingreso son el derecho a la información del consumidor y el deber de idoneidad del servicio educativo. Así, para poder demostrar la certeza de la hipótesis se analizó las seis resoluciones administrativas en materia de retención de cuota de ingreso y se utilizó el instrumento pertinente.

## CONCLUSIONES

- Se concluye que, si bien el contrato de servicios educativos es un contrato, primigeniamente, por adhesión, ello no exime a la parte obligada de que cumpla con los deberes y obligaciones que deriven de la relación contractual. En ese sentido, un contrato de prestación de servicios, no solo se caracteriza por ser un contrato por adhesión; sino, que postula también, en atención a su naturaleza jurídica, ser un contrato con prestaciones recíprocas.
- Del análisis doctrinario, la autora concluye que, la retención efectuada por las instituciones educativas privadas, en la medida que se informara previamente sobre la retención de cuota de ingreso y se cumpliera con el deber de idoneidad, responde a una naturaleza indemnizatoria, en la que, se retiene el monto de la cuota de ingreso por cuanto los consumidores del servicio educativo han incumplido con el contrato de servicio educativo y deciden resolverlo antes de tiempo o por causas no atribuibles a la institución, lo que genera la conducta de la retención.
- Del análisis de las resoluciones, se puede concluir que existen supuestos en los que resulta aplicable la retención de cuota de ingreso. Puesto que, la retención de cuota de ingreso resulta ser legal siempre y cuando se haya informado, con anterioridad al inicio del proceso de matrícula, sobre la naturaleza, objetivo y monto de la cuota de ingreso; asimismo, también de se debe cumplir con el deber de

idoneidad del servicio educativo; puesto que, de lo contrario, retener el concepto de cuota de ingreso sería contradictorio a la Ley de Protección al Consumidor.

- Por último, se concluye que, tanto el derecho de información y el deber de idoneidad en el servicio educativo son criterios para determinar los casos en los que resulte aplicable la retención de la cuota de ingreso. Sumado a estos, del análisis de las resoluciones, se ha observado que, en la mayoría de las resoluciones, hace alusión sobre la desventaja económica que representa la retención íntegra del concepto mencionado. En ese sentido, un criterio adicional a considerar sería la graduación de porcentual que se retendrá para poder hacer efectiva la una parte la retención de una parte de la cuota de ingreso, en equivalencia a la indemnización por los daños y perjuicios causados.

## LIMITACIONES

La limitación principal del presente trabajo de investigación ha sido la renuencia de los funcionario públicos y privados del sector educativo a participar en la encuesta denominada: Encuesta para los funcionarios públicos y/o privados del sector de educación. Uno de los instrumentos que se estableció para poder contrastar el planteamiento de los objetivos específicos ha sido la mencionada encuesta. Sin embargo, la mayoría de las personas que ocupaban los cargos requeridos manifestaron su negativa a participar debido a que no querían divulgar información sobre las instituciones privadas en las cuales laboraban o, en el caso de los funcionarios públicos, no querían arriesgar su puesto laboral al filtrar información a la cual solo podían tener acceso por las funciones de su cargo. En ese sentido, esta situación representó una limitación que redujo la muestra para la aplicación de la encuesta.

## REFERENCIAS

- Aguar, R. (2011). *Comentários ao novo código civil. Da extinção do contrato*. Río de Janeiro, Brasil: Forense.
- Caprile, B. (2012). Algunos problemas ofrecidos por la excepción de contrato no cumplido, y en especial, el de su invocación para atajar la acción resolutoria en el caso de incumplimiento recíproco de los contratantes. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso volumen (39)*. pp. 56.
- Castillo-Córdova, L. (2004). *El principio de libertad en el sistema educativo peruano*. Ara Editores.
- Cotino, L. (2012). *El derecho a la educación como derecho fundamental. Especial atención a su dimensión social prestacional*. Centro de Estudios Políticos y Constitucionales.  
[http://documentostics.com/component/option,com\\_docman/task,doc\\_view/gid,1534/](http://documentostics.com/component/option,com_docman/task,doc_view/gid,1534/)
- De la Puente y Lavalle, M. (2017). *El contrato en general. Comentarios a la sección primera del código civil*. Lima, Perú: Palestra.
- Durand, J. (2004). *El derecho del consumidor como disciplina jurídica autónoma* (Tesis doctoral). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- García, G. R. (2013). *El consumidor en su isla: una visión alternativa del sistema de protección al consumidor*. Lima, Lima, Peru: Universidad del Pacifico.
- Gavilán, S. (2018). *El contrato por adhesión y el elemento de la inmutabilidad en el código civil* (Tesis de bachiller), Lima, Perú.
- Gutiérrez, W. (2015). *La constitución comentada análisis artículo por artículo*. Gaceta Jurídica

Herrera, J. (2015). *Análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo*.

Tesis para Abogado, Universidad Nacional de San

Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2210>

Lázaro, D. & Ramírez, S. (2019). *Causas de la inseguridad jurídica en el comercio electrónico: información asimétrica, incumplimiento del deber de idoneidad y publicidad engañosa* (Tesis de abogado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Lizárraga, G. (2013). *Las cláusulas abusivas en la contratación por adhesión y la libertad contractual en el ordenamiento jurídico peruano* (Tesis de abogado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Mata, N. (2017). *El deber de idoneidad de los proveedores de los servicios públicos y la importancia de la creación de los organismos reguladores* (Tesis de especialidad). Pontificia Universidad Católica del Perú Facultad de Derecho, Lima, Perú.

Morales, R. (2013). *La resolución del contrato y sus efectos*. En N. Carrasco, M (Ed.), *Los Contratos consecuencias jurídicas de su incumplimiento* (pp. 155). Grijley

Palacios, E. (2010). Resolución del contrato por incumplimiento. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.

Pico, F. (2016). El deber de información en la responsabilidad por productos defectuosos. El artículo 19 del estatuto del consumidor colombiano. *Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías. Volumen (15)*. pp. 6-7. doi: 10.15425/redecom.15.2016.05

Pons, M. (2016). *Teoría general del contrato*. Madrid Barcelona. pp. 15

<https://www.marcialpons.es/media/pdf/9788491230557.pdf>

- Rivera, J. (2016). El fundamento del derecho de opción del acreedor ante el incumplimiento contractual (condición resolutoria tácita). *Nueva Época. Volumen* (19). pp. 207 y ss. doi: 10.5209/FORO.53392
- Rodríguez, D. (2019). *Vulneración de la tipicidad y predictibilidad en materia de protección al consumidor: aplicación del deber de idoneidad*. (Tesis de abogado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Rodríguez, G. (2011). Publicidad e información para el consumo. En A.A. Sumar, (Ed.), *Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú*. (pp. 141-180) lima, Perú: universidad del Pacífico
- Rodríguez-Rosado, B. (2013). Resolución y sinalagma contractual. Madrid, España: Marcial Pons
- Roldán, F. (2016). *Protección del consumidor en el código civil y código de protección y defensa del consumidor frente a las cláusulas abusivas en los contratos por adhesión de telefonía fija* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo Escuela de Postgrado, Trujillo, Perú.
- Suárez, I. (2018). *La aplicación del deber de idoneidad en el servicio de telecomunicaciones en lima, 2016* (Tesis de abogado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Torres, M. (2016). *Fundamentos de la Nueva Teoría General del Contrato*. Grijley.
- Valverde, L. y Gonzales, D. (2011). Los accidentes producidos a causa de un servicio aéreo defectuoso. En A.A. Sumar, (Ed.), *Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú*. (pp. 141-180). Lima, Perú: universidad del Pacífico
- Vidal, F. (2019). *La resolución contractual*. Lex. Volúmen (24), 299.  
<http://dx.doi.org/10.21503/lex.v17i24.1821>

Villegas, J. (2017). *El problema con la idoneidad y los incentivos en el sistema de protección al consumidor en el Perú* (Tesis de magister). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Vivante, C. (2005). *Derecho Mercantil*. (12.<sup>a</sup> ed). Buenos Aires: Clásicos Jurídicos.

Yúsari, T. (2011). *Los remedios contractuales frente al incumplimiento recíproco del contrato bilateral* (Tesis de licenciado). Universidad de Chile Facultad de Derecho Departamento de Derecho Privado, Santiago de Chile, Chile.

## ANEXOS

### ANEXO N°1: FICHAS BIBLIOGRÁFICAS

<b>FICHA BIBLIOGRÁFICA</b>	
<b>AUTOR</b>	Alfredo Maraví Contreras
<b>AÑO DE PUBLICACIÓN</b>	2013
<b>TÍTULO</b>	Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú
<b>CIUDAD DE PUBLICACIÓN</b>	Lima
<b>EDITORIAL</b>	Equipo de Derecho Mercantil
<b>PÁGINA DE REFERENCIA</b>	35

**ANEXO N° 02: FICHA RESUMEN DE ANÁLISIS DE LOS CRITERIOS DEL TRIBUNAL ARBITRAL DEL INDECOPI**

<b>DATOS DE LAS RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS DEL INDECOPI</b>	
<b>N° DE RESOLUCIÓN</b>	
<b>DENUNCIANTE</b>	
<b>DENUNCIADO</b>	
<b>LUGAR</b>	
<b>FECHA</b>	
<b>MIEBROS DEL TRIBUNAL</b>	
<b>ANÁLISIS DEL CASO</b>	
<b>SITUACIÓN RELEVANTE</b>	<b>FACTICA</b>
<b>MATERIAS JURÍDICO / TÉCNICAS RELEVANTES</b>	Contratos de servicio educativo
	Retención de cuota de ingreso
	Indemnización de daños y perjuicios
	Derecho a la información del consumidor
	Deber de idoneidad del servicio educativo
<b>RESOLUCIÓN</b>	
<b>CONCLUSIONES</b>	

**ANEXO N°3: ENCUESTA PARA FUNCIONARIOS PÚBLICOS Y/O PRIVADOS  
DEL SECTOR DE EDUCACIÓN**

<b>GLOSARIO</b>	
<b>Cuota de ingreso</b>	Concepto económico que las Instituciones Educativas Privadas, de manera facultativa, establecen para la admisión de sus estudiantes. El cual se paga por única vez al inicio de cada nivel educativo, ya sea en un sola armada o varias. Este concepto le otorga al estudiante el derecho a tener una vacante y a permanecer en la en la institución hasta la culminación del nivel educativo.
<b>Cuota de matrícula</b>	Concepto económico que las Instituciones Educativas Privadas, de manera facultativa, establecen para la admisión de sus estudiantes, el cual se paga anualmente. El cual tiene la finalidad de asegurar la inscripción del estudiante en el año lectivo. El monto no puede ser superior a una pensión de enseñanza.
<b>Contrato de servicio educativo</b>	Aquel documento contractual en el que las Instituciones Educativas Privadas informan sobre los términos y condiciones del servicio educativo que se brindará. En ese contrato se determinan ciertas cláusulas en la que los consumidores (padres / madres de familia) se adhieren a lo estipulado y se obligan a pagar como contraprestación del servicio de enseñanza.

<b>DATOS</b>	
<b>Correo electrónico</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Funcionario público</b>
	<b>Funcionario privado</b>

<b>PREGUNTA N°01</b>			
En su experiencia como funcionario del sector de educación, ¿Con que frecuencia ha advertido la aplicación de la retención de la cuota de ingreso en los contratos de servicio educativo?			
<b>RESPUESTAS</b>			
	Nunca		Casi nunca
	Ocasionalmente		Casi siempre
	Siempre		
<b>PREGUNTA N°02</b>			
¿Cuáles son los supuestos por los cuales se ha decidido aplicar la retención de cuota de ingreso?			
<b>RESPUESTAS</b>			
	El consumidor decidió retirar al estudiante sin ninguna causa que le fuera imputable a la IE; sin embargo, la retención no se encontraba consignada en el contrato de servicio educativo.		La estipulación de retención de cuota de ingreso se encontraba en el contrato de servicio educativo, indistintamente de si la causa de retiro del estudiante era o no imputable a la IE.
	El consumidor decidió retirar al estudiante sin ninguna causa que le fuera imputable a la IE y la retención de cuota de ingreso estaba estipulada en el contrato de servicio educativo.		El consumidor decide retirarse sin solicitar la devolución de la cuota de ingreso.
<b>PREGUNTA N°03</b>			
En su experiencia como funcionario del sector de educación, ¿Cuál es el criterio porcentual que se ha aplicado para la retención de la cuota de ingreso?			
<b>RESPUESTAS</b>			
	10% de la cuota de ingreso		25% de la cuota de ingreso
	50% de la cuota de ingreso		75% de la cuota de ingreso
	100% de la cuota de ingreso		Otro

<http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/EB03.pdf>

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1948/Principio libertad sistema\\_educativo peruano1.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1948/Principio_libertad_sistema_educativo_peruano1.pdf?sequence=1)

<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/110984/%28f%29%20S%c3%a1nchez.pdf?sequence=5&isAllowed=y>