



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : FRANCISCO JAVIER MORALES MONDRAGÓN
DENUNCIADA : UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
MATERIA : TRATO DIFERENCIADO
DEBER DE INFORMACIÓN
ACTIVIDAD : SERVICIOS EDUCATIVOS

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la Resolución N° 1, en el extremo que calificó la diferencia de costos por la tramitación de las copias de los certificados de estudios del denunciante respecto de otros, como una presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como la nulidad parcial del pronunciamiento venido en grado, en el extremo que declaró fundada dicha imputación.*

Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia por presunta infracción del artículo 38.3° de la norma aludida y, en consecuencia, se declara infundada la denuncia en dicho extremo.

Se confirma el referido pronunciamiento, en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción de los literales a) y d) del artículo 74.1° de la norma acotada.

Lima, 21 de marzo de 2013

ANTECEDENTES

1. El 13 de octubre de 2011, el señor Francisco Javier Morales Mondragón (en adelante, el señor Morales) denunció a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote¹ (en adelante, la Universidad) por presuntas infracciones de los artículos 19°, 38.3° y 74.1°. literales a) y d) de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor² (en adelante, el Código), en atención a lo siguiente:
 - (i) Al haber concluido sus estudios en la Universidad, solicitó copias autenticadas de sus certificados de estudios. En ese sentido, se le informó que si se titulaba en la Universidad el costo por los documentos mencionados sería de S/. 245,00 y que si todavía era Bachiller el costo ascendería a S/. 925,00. Al manifestar su desacuerdo respecto de la diferencia de costos, por considerarla injusta y discriminatoria, el

¹ RUC: 20319956043, con domicilio fiscal en Av. Francisco Bolognesi N° 835, Casco Urbano, Santa, Chimbote.

² Publicado el 2 de septiembre de 2010 en el diario oficial *El Peruano*. Entró en vigencia a los 30 días calendario.



personal de la institución denunciada le indicó que esas eran las tasas que esta había establecido; y,

- (ii) los costos no son de conocimiento previo de los interesados, dado que la Universidad no los publica en ningún lugar, físico o virtual. Solamente son informados cuando acuden a las oficinas a solicitar su expedición.

2. En sus descargos, la Universidad manifestó lo siguiente:

- (i) Le cobró al señor Morales lo que normalmente cobra a cualquiera por el trámite materia de denuncia;
- (ii) no es cierto que no haya informado al denunciante sobre los costos de los trámites que se realizan en su institución, pues existe la Resolución N° 1079-2009-CU-ULADECH del 12 de agosto de 2009 (que fue publicada en la Oficina de Coordinación Académica y en la Oficina de Tesorería, además de haber sido entregada a cada alumno al inicio de cada ciclo académico), mediante la cual se aprobó las tasas académicas y administrativas. En el punto 22) del documento aludido se señaló que el trámite de certificados por cada ciclo tenía un costo individual de S/. 60,00;
- (iii) sin perjuicio de lo anterior, la relación de tasas académicas y administrativas se encontraba colgada en su página web; y,
- (iv) el denunciante tenía conocimiento de que la cifra que le correspondía pagar por sus certificados de estudio ascendía a S/. 720,00 (a razón de S/. 60,00 por cada ciclo), de modo que no podía pretender cancelar solamente S/. 245,00 ni señalar que le cobró S/. 925,00.

3. Por escrito del 23 de enero de 2012, el señor Morales reiteró los argumentos vertidos en su denuncia y adjuntó copia certificada de la Boleta de Venta N° 010-0213400, emitida por la Universidad.

4. Mediante Resolución N° 346-2012/INDECOPI-PIU del 15 de mayo 2012, la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Piura (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:

- (i) Declarar fundada la denuncia contra la Universidad por infracción de los artículos 19° y 38.2° del Código, al haber requerido al denunciante el pago de S/. 925,00 por concepto de tasa por copias autenticadas de certificados de estudios, no obstante que por dichos documentos cobraba la suma de S/. 720,00, sancionándola con una multa de 8 UIT, ordenándole, en calidad de medida correctiva, que se abstenga de requerir el pago de un monto superior a S/. 60,00 por certificado de cada ciclo cursado mientras no haya modificado de manera oportuna, eficaz y observando los derechos de los consumidores sus tarifas, y condenándola al pago de las costas del procedimiento; y,



- (ii) declarar fundada la denuncia contra la Universidad por infracción del artículo 74.1º literales a) y d) del Código, al considerar que no brindó información a sus egresados respecto de la tasa que cobraba por los trámites de copias autenticadas de los certificados de estudios, sancionándola con una multa de 3 UIT.
5. El 25 de mayo de 2012, la Universidad interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 346-2012/INDECOPI-PIU, alegando lo siguiente:
- (i) Cualquier alumno podía tramitar sus certificados de estudios, con la finalidad de titularse en su institución o en otra. En ese sentido, no tenía forma de saber si un alumno realizaba el trámite con la intención de titularse en otra universidad, de modo que el argumento expuesto por el denunciante en el sentido que le habrían informado que se le cobraría S/. 245,00 en el caso de encontrarse en el primer supuesto, mientras que S/. 925,00 si estaba en el segundo, es ilógico. Ello demuestra que en ningún momento le informó al consumidor que el segundo monto correspondía a aquellos que no pensaban obtener el título en su institución;
 - (ii) el denunciante conocía desde el principio que para obtener sus certificados de estudios debía pagar S/. 720,00 y que, en el caso de que todavía no fuese titulado, debía cancelar la suma adicional de S/. 205,00, por concepto de trámite para no titulados, conforme fue establecido en la Resolución N° 1079-2009-CU-ULADECH Católica;
 - (iii) la diferencia de trato entre titulados y no titulados obedecía a circunstancias objetivas y razonables, pues giraba en torno de una liberalidad de su institución, ejercida dentro de los márgenes de su libertad de fijar sus precios para otorgar mayores facilidades a sus titulados, entendiendo que estos necesitan sus certificados de estudios para colegiarse, matricularse en cursos de postgrado o para postular a algún trabajo. A los alumnos no titulados, entonces, se les aplicaba el costo normal;
 - (iv) la diferencia de trato se fundamentó en la existencia de una situación de hecho y una situación jurídica distinta entre titulados y no titulados, por lo que era razonable y objetiva, dado que se trataba una medida que buscaba favorecer a los primeros, sin perjudicar a los segundos, quienes debían ceñirse a las tarifas ordinarias;
 - (v) lo anterior permite entender que el INDECOPI no debió intervenir en la regulación de los costos y tasas de los proveedores, pues no le está permitido efectuar un control de precios, lo que no ha sido respetado por el pronunciamiento materia de impugnación;
 - (vi) la Comisión -al considerar que si bien las tasas por concepto de certificados se encontraban publicadas en la web de su institución, el Código exige que la información que ponga a disposición de los



consumidores de manera escrita- le ha restado indebidamente valor informativo a dicho mecanismo, omitiendo considerar que constituye el medio de comunicación más efectivo y masivo en la actualidad;

sin perjuicio de ello, se debía tener en cuenta que los alumnos, en el momento de la matrícula, recibieron toda la información escrita sobre los trámites, tal como demuestra con la presentación de declaraciones juradas que corroboraron tal afirmación. El hecho que, por una cuestión de celeridad, no les haya hecho firmar un cargo de recepción por dicha circunstancia no implica que su institución debía ser sancionada; y,

- (vii) el valor del Acta de Inspección del 22 de noviembre de 2011 es relativo, por cuanto la diligencia se limitó a corroborar la inexistencia de información en el área de cobranzas, omitiendo efectuar la constatación en otros lugares.

ANÁLISIS

Sobre la nulidad parcial de la Resolución N° 346-2012/INDECOPI-PIU

6. El artículo 10° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG), establece como causales de nulidad del acto administrativo, la contravención a la ley, así como la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder a la emisión del acto³.
7. En ese orden de ideas, el artículo 234°.3 de dicho cuerpo normativo establece que para el ejercicio de la potestad sancionadora se debe cumplir con notificar a los administrados los hechos que se les imputan a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos constituirían, la expresión de las sanciones que, de ser el caso, se podrían imponer, la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuye tal competencia⁴.

³ **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 10°.- Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

5. **Procedimiento regular.-** Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

⁴ **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Artículo 234°.- Caracteres del procedimiento sancionador.** Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

(...)

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudieran imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.



8. La notificación de los cargos permite que el presunto infractor esté informado de los hechos imputados y su calificación como ilícitos administrativos, a efectos de poder ejercer adecuadamente su derecho de defensa en el marco de un debido procedimiento⁵.
9. Así, la Sala considera de particular relevancia distinguir al momento de imputar cargos, entre denuncias por infracción del deber de idoneidad establecido en el 19° del Código⁶ (relativas a la defraudación de legítimas expectativas generadas en los consumidores por los proveedores) de denuncias por selección injustificada de clientela o por actos discriminatorios prohibidos por el artículo 38° de la norma aludida⁷.
10. El señor Morales denunció que habría sido objeto de un trato diferenciado ilícito por parte del personal de la entidad denunciada, pues, al haber concluido sus estudios, solicitó copias autenticadas de sus certificados, por lo que se le informó que si se titulaba en la Universidad el costo por los documentos acotados sería de S/. 245,00 y que si todavía era Bachiller abonaría S/. 925,00, mientras que a otros alumnos se le cobraba la primera suma.
11. La Secretaría Técnica de la Comisión (en adelante, la Secretaría Técnica), considerando lo manifestado por el señor Morales en su escrito de denuncia (ver *supra*, numeral 1), por Resolución N° 1 del 21 de noviembre de 2011, estableció como una de las imputaciones la siguiente:

(...)

⁵ **LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

2. Debido procedimiento.- Las entidades aplicarán sanciones sujetándose al procedimiento establecido respetando las garantías del debido proceso.

⁶ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁷ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.**

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

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

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



“El hecho que Uladech haya exigido al señor Morales el pago de S/. 925,00 por concepto de tasa por copia autentica de certificado de estudios pese a que por dicho concepto se cobra al suma de S/. 245,00 a quienes llevan el programa de titulación en la misma universidad, involucra una afectación a las expectativas del denunciante, quien no habría encontrado una correspondencia entre lo que esperaba recibir de parte del proveedor denunciado y lo que realmente recibió, así como la aplicación de un trato diferenciado. Por consiguiente, corresponde calificar el hecho materia de denuncia como una presunta infracción del deber de idoneidad y del derecho a no recibir un trato diferenciado de manera injustificada, tipificado en los artículos 19 y 38.3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor”.

12. En esa línea, la Comisión, mediante la resolución apelada, emitió un pronunciamiento sustantivo sobre el particular, considerando que la materia controvertida se encontraba circunscrita al análisis de ambos tipos infractores, esto es, al que atañe al deber de idoneidad y al que se refiere al deber de no llevar a la práctica tratos diferenciados ilícitos. Así, declaró fundada la denuncia en contra de la Universidad por infracción de los artículos 19° y 38.3° del Código (*cfr., supra*, numeral 4).
13. No obstante, este Colegiado considera que la conducta atribuida a la Universidad no involucra propiamente una presunta infracción del deber de idoneidad, tal como imputó y sancionó la Comisión, sino únicamente una presunta infracción del artículo 38.3° del Código. En efecto, el denunciante no cuestiona la defraudación de sus legítimas expectativas, sino el trato diferenciado del que habría sido víctima al tramitar sus certificados de estudios. En ese orden de ideas, correspondía solamente determinar la responsabilidad del proveedor denunciado en función del tipo infractor acotado.
14. Por las consideraciones expuestas, corresponde anular la Resolución N° 1, en el extremo que calificó la diferencia de costos por la tramitación de las copias de los certificados de estudios del denunciante como presunto hecho infractor del artículo 19° del Código, así como la Resolución N° 346-2012/INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró fundada dicha imputación, dejando sin efecto la multa impuesta por dicho concepto.

Sobre el deber de no someter a los consumidores a tratos diferenciados ilícitos

15. El artículo 38.3° del Código establece el deber de los proveedores de que los tratos diferenciados que lleven a la práctica se sustenten en causas objetivas y razonables. Asimismo, señala que la atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que



justifiquen un trato diferente, por lo que debe existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que otorgan.

16. El cumplimiento de estos deberes busca proteger el interés de los consumidores en que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin exclusiones o selecciones de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo de los proveedores, lo que es particularmente relevante tratándose de establecimientos abiertos al público.
17. Los móviles detrás de una contravención a estos deberes pueden ser variados, y pueden ir desde la arbitrariedad restringida a un consumidor en particular hasta una situación de discriminación en términos constitucionales, que implicaría una condición de mayor gravedad para este tipo infractor, dado que a diferencia de la simple selección o exclusión arbitraria, en esta variante la limitación de acceso a un servicio estaría dada por una desvaloración de las características inherentes y consustanciales a determinados colectivos humanos, siendo la afectación verificada en uno de sus integrantes solo una evidencia de tal desvaloración.
18. Aunque coloquialmente los consumidores puedan calificar como discriminación a cualquier selección o exclusión de clientela, esta reviste una gravedad mayor dentro de este tipo de limitaciones, pues en ella la restricción no solo afecta el derecho a acceder a los productos y servicios ofertados dentro de la dinámica regular de una economía social de mercado, sino que, adicionalmente, afecta la dignidad de las personas y socava las condiciones básicas para el desarrollo de una vida en sociedad.
19. En atención a lo expuesto, el artículo 38° del Código comprende las variantes descritas, al prohibir de forma absoluta, en su primer párrafo, los actos de discriminación que afectan la dignidad del ser humano, lo que de suyo implica una limitación de acceso, y en sus dos párrafos siguientes, la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o la tranquilidad de sus clientes, así como la determinación de que el trato diferente deba obedecer a causas objetivas y razonables y que el trato diferenciado deba responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen tal diferencia, debiendo existir una proporcionalidad ente el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.
20. En cualquiera de estos casos, se toma en cuenta la dificultad para el consumidor de probar que ha sido víctima de un trato discriminatorio o de un trato diferenciado ilícito, ya que solo tendrá que acreditar con suficientes indicios que ha recibido un trato desigual, para que surja la obligación del proveedor de acreditar que su actuación respondió a las circunstancias descritas en el numeral anterior.



21. De acuerdo con ello, en tanto el consumidor acredite un trato desigual y el proveedor no pruebe causas objetivas para dicho proceder, corresponderá sancionar a este por el tipo básico previsto en el artículo 38.3° del Código. La sanción de la forma agravada, que atañe a actos de discriminación, requiere una mayor actuación probatoria acorde con la naturaleza de este tipo de prácticas, a través de diligencias de inspección, sin notificación previa, u otros medios aportados por las partes en ese sentido que permitan a la Administración determinar la existencia de esta clase de infracciones, pues aun cuando el proveedor no logre acreditar una condición objetiva para la limitación o negativa de acceso, dicha situación solo podría implicar una selección de clientela injustificada sin llegar a dar cuenta de prácticas discriminatorias, figura agravada de esta práctica.
22. En el presente caso, el señor Morales afirmó que fue víctima de un trato diferenciado ilícito por parte de la Universidad, por cuanto se le requirió el pago de S/. 925,00 para la obtención de las copias autenticadas de sus certificados de estudios, cuando a otras personas se les cobraba S/. 245, 00 por el mismo concepto.
23. Por su parte, en su apelación la Universidad alegó que requirió al denunciante la misma suma que le cobra a cualquier persona colocada en su circunstancia, esto es, S/. 720,00 y adicionalmente S/. 205,00 por concepto de trámite para no titulados, como era el caso del consumidor. Asimismo, añadió que este conocía desde el principio que debía cancelar la suma indicada y que la diferencia de trato entre titulados y no titulados obedecía a razones objetivas y razonables sustentadas en el hecho que su institución tiene como política otorgar mayores facilidades a los titulados para procurar que obtengan sus certificados de estudios a menor costo para matricularse en cursos de postgrado, para insertarse en el mundo laboral. Así, no es que establezca una diferencia que restrinja o afecte los derechos de los no titulados, como el denunciante, pues a estos se les aplica el tarifario ordinario. Sancionarla por este hecho no solo es incorrecto, sino que implica restringir injustificadamente su libertad de establecer los precios de sus tarifas.
24. Como medio probatorio para acreditar haber sido víctima del trato diferenciado materia de análisis, el señor Morales presentó la Boleta de Venta N° 010-0213400⁸ del 7 de enero de 2012, emitida a nombre de la señorita Sandra Katherine Loayza Fiestas, mediante la cual se puede comprobar que dicha persona pagó a la entidad denunciada las sumas de S/. 720,00 por concepto de “certificado de estudios por ciclo” y de S/. 205,00 por concepto de “trámite para no titulados”.

⁸

Ver la foja 67 del expediente.



25. Sobre el particular, es necesario precisar que del análisis de la Resolución N° 1079-2009-CU-ULADECH Católica⁹, proporcionada por la Universidad durante la diligencia de inspección del 22 de noviembre de 2011¹⁰, se verifica que el costo del trámite para la obtención de certificados de estudio por ciclo para alumnos de pre y postgrado es de S/. 60,00, pero que aquellos que todavía no hubieran obtenido el título profesional, como el denunciante, deberían pagar adicionalmente S/. 205,00 por concepto de “trámite para no titulados”.
26. Asimismo, del documento mencionado en el numeral 24, se verifica que la Universidad le cobró a la alumna cuyo nombre figura en él la cantidad de S/. 720,00 por concepto de certificados y S/. 205,00 por concepto de trámite para no titulados. Sin embargo, dicha circunstancia, además de no acreditar plenamente que al denunciante se le haya cobrado lo mismo, solamente demuestra que la entidad denunciada hizo efectivo el tarifario mencionado con precedencia y no que haya puesto en práctica un trato diferenciado ilícito. En efecto, este Colegiado considera que las razones indicadas por el proveedor (ver *supra*, numeral 23) acreditan suficientemente que la diferencia de trato que efectuó obedeció a circunstancias que deben ser calificadas como objetivas y razonables, de modo que no cabía calificarlas, como en cambio hizo la Comisión, como ilícitas, pues constituyen la consecuencia del ejercicio legítimo de su libertad de fijar sus tarifas¹¹. Sostener lo contrario sería fijar precios, circunstancia que está vedada.
27. En virtud de las consideraciones expuestas, corresponde revocar el pronunciamiento venido en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la Universidad por presunta infracción del artículo 38.3° del Código, sancionándola con una multa de 8 UIT y, en consecuencia, declarar infundada la denuncia en dicho extremo, dejando sin efecto la sanción impuesta de 8 UIT, así como la medida correctiva ordenada, consistente en que se abstenga de requerir el pago de un monto superior a S/. 60,00 por certificado de cada ciclo cursado mientras no haya modificado sus tarifas de manera oportuna, eficaz y observando los derechos de los consumidores.

Sobre el deber de información de las condiciones económicas del servicio

⁹ Ver la foja 31 del expediente.

¹⁰ Cuya Acta obra en la foja 29 del expediente.

¹¹ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 58°.-** La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.



28. De manera genérica, el artículo 1.1° literal b) del Código¹² señala que los consumidores tienen derecho a acceder a la información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. En esa línea, los artículos 2.1° y 2.2° de la referida norma¹³ indican que el proveedor tiene el deber de ofrecer al consumidor toda la información relevante para que este pueda realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso adecuado del producto o servicio, siendo que dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.
29. En el marco de la prestación de servicios educativos, el artículo 74° numeral 1 literal a) del Código establece que los consumidores tienen derecho a que se les brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto y servicio. Asimismo, el literal d) del referido numeral señala el derecho de los consumidores de ser informados de manera clara y destacada sobre la naturaleza y condiciones de la certificación que será otorgada a la conclusión del programa o servicio contratado¹⁴.

¹² **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.-** 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

¹³ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°.- Información relevante**

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible debiendo ser brindada en idioma castellano.

¹⁴ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 74.- Derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos**

74.1 Atendiendo a la especialidad de los productos y servicios educativos, el consumidor tiene derecho esencialmente a lo siguiente:

a. Que se le brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto o servicio.

(...)

d. Que se le informe de manera clara y destacada sobre la naturaleza y condiciones de la certificación que será otorgada a la conclusión del programa y servicio contratado.



30. Sobre el particular, el denunciante señaló que la Universidad no le brindó la información referente a los costos del trámite para la obtención de copias de sus certificados de estudio.
31. En su apelación, la entidad denunciada refirió que la Comisión -al considerar que si bien las tasas por concepto de certificados se encuentran publicadas en la web de su institución, el Código exige que la información se ponga a disposición de los consumidores de manera escrita- le ha restado indebidamente valor informativo a dicho mecanismo, omitiendo considerar que constituye el medio de comunicación más efectivo y masivo en la actualidad.
32. Añadió que el valor del Acta de Inspección del 22 de noviembre de 2011 es relativo, por cuanto la diligencia se limitó a corroborar la inexistencia de información en el área de cobranzas, omitiendo efectuar la constatación en otros lugares.
33. Asimismo, indicó que se debó considerar que los alumnos, en el momento de la matrícula, recibieron toda la información escrita sobre los trámites, tal como demuestra con la presentación de declaraciones juradas de alumnos que corroboraron su afirmación. El hecho que, por una cuestión de celeridad, no les haya hecho firmar un cargo de recepción por dicha circunstancia no implica que su institución deba ser sancionada.
34. Respecto de la primera afirmación, corresponde indicar que la garantía legal establecida en el literal a) del artículo 74.1° del Código es bastante clara y enfática: la información que debe brindar el proveedor, además de reunir las características esenciales para calificarla como relevante (es decir, que debe ser veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe), debe ser proporcionada por escrito, de modo que si no es facilitada en esos términos, más a allá de que haya circulado en medios masivos como una página web, no cumple con los requisitos establecidos por la normativa pertinente y, por ende, aquel proveedor que no la haya entregado en dichas condiciones habrá cometido una infracción.
35. Sin perjuicio de ello, en lo que atañe a la segunda alegación de la Universidad, es necesario referir que el Acta de Inspección consignó los hechos que los funcionarios del INDECOPI encargados de llevar a cabo la diligencia verificaron, teniendo la denunciada la oportunidad de plantear sus observaciones en ese mismo momento, cosa que no ha ocurrido, por lo que el valor probatorio del referido documento no es enervado por la afirmación materia de análisis.



36. Finalmente, respecto de las declaraciones juradas presentadas por la Universidad, este Colegiado considera necesario precisar que no causan convicción en la medida que debido a la particular relación que existe entre una institución educativa con sus alumnos, signada por la posición cualitativamente preponderante de aquella sobre estos, siempre existe la posibilidad de que pueda ejercer mecanismos de presión para obtener de sus alumnos pronunciamientos acordes con sus intereses.
37. Lo cierto es que la infracción materia de análisis ha sido correctamente verificada por la Comisión, por cuanto, tal como se desprende del Acta de Inspección, se constató que la entidad denunciada no brindó la información que es objeto de la imputación analizada en este acápite¹⁵.
38. Por lo expuesto, corresponde confirmar el pronunciamiento venido en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Universidad por infracción de los literales a) y d) del artículo 74.1° del Código.
39. Por otro lado, teniendo en cuenta que la institución denunciada no ha fundamentado su apelación respecto de la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, corresponde confirmar dicho extremo de la resolución apelada por resultar accesorio al pronunciamiento sustantivo, asumiendo como propios los fundamentos expuestos por la primera instancia, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley del procedimiento Administrativo General¹⁶.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 1 del 21 de noviembre de 2011, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Piura, en el extremo que calificó la diferencia de costos por la tramitación de las copias de los certificados de estudios del denunciante como presunto hecho infractor del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como la nulidad de la Resolución N° 346-2012/INDECOPI-PIU del 15 de mayo de 2012, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Piura, en el extremo que declaró fundada dicha imputación.

¹⁵ Ver la foja 29 del expediente.

¹⁶ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6.- Motivación del acto administrativo**
(...)
6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.



SEGUNDO: Revocar la Resolución N° 346-2012/INDECOPI-PIU del 15 de mayo de 2012, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Piura, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Francisco Javier Morales Mondragón contra la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por presunta infracción del artículo 38.3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y, en consecuencia, declarar infundada la denuncia en dicho extremo, dejando sin efecto la sanción impuesta.

TERCERO: Confirmar la Resolución N° 346-2012/INDECOPI-PIU del 15 de mayo de 2012, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Piura, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Francisco Javier Morales Mondragón contra la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por presunta infracción de los literales a) y d) del artículo 74.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Confirmar la Resolución N° 346-2012/INDECOPI-PIU del 15 de mayo de 2012, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del INDECOPI de Piura, en el extremo que atañe a la condena de pago de las costas y costos del procedimiento.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Ana Asunción Ampuero Miranda, Alejandro José Rospigliosi Vega, y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Vicepresidente



El voto singular del señor vocal Julio Baltazar Durand Carrión, es el siguiente:

El vocal que suscribe el presente voto, además de estar de acuerdo con el sentido y fundamentos referidos al otro extremo de la denuncia (relativo a la infracción de los literales a) y d) del artículo 74.1° del Código), coincide con la mayoría en que se debe revocar el pronunciamiento venido en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la Universidad por infracción del artículo 38° del Código; no obstante, considera que dicha conducta debió ser calificada como un presunto acto de discriminación, en atención a los siguientes fundamentos:

1. El Derecho del Consumidor no es un simple reestudio o relectura de normas pertenecientes a otra rama del Derecho y de sus respectivos instrumentos. Es si, en cambio, una relectura de los problemas de consumo, que en el mundo de hoy, se han masificado y exigen soluciones muchas veces incompatibles con el Derecho tradicional, estructurado fundamentalmente sobre normas del Derecho Civil -en particular de la contratación- cuyas disposiciones no son adecuadas para regular las relaciones derivadas del fenómeno del consumo, que presiona al mercado, como al Derecho en tanto disciplina reguladora, para hacer frente a los complicados y complejos efectos jurídicos de la realidad del consumo.
2. La realidad que en materia de consumo impone el mercado actual, desborda la dimensión jurídica sobre la cual se han elaborado ciertas normas y, en ese sentido, el firmante considera que el razonamiento de un órgano resolutorio como la Sala Especializada en Protección al Consumidor no puede ser reducido sólo a ideales jurídicos, sino que deben encontrarse respuestas válidas a nuevos fenómenos de mercado, lo que implica calificar una serie de conductas que se presentan a diario en las transacciones comerciales en un mundo globalizado como el de hoy.
3. En este punto, el vocal que suscribe el presente voto considera pertinente traer a colación el concepto de igualdad sustancial y eficacia horizontal de los derechos fundamentales. Al respecto, el artículo 2° inciso 2 de nuestra Constitución establece que *"Toda persona tiene derecho a (...) la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole."*



4. Asimismo, nuestro Tribunal Constitucional ha señalado que el derecho a la igualdad consagrado por esta norma tiene dos dimensiones: una formal y otra material. En su dimensión formal, impone una exigencia al legislador para que éste no realice diferencias injustificadas; pero también a la Administración Pública y aun a los órganos de la jurisdicción, en el sentido de que la ley no puede aplicarse en forma desigual frente a supuestos semejantes (igualdad en la aplicación de la ley). Respecto de la dimensión material del derecho a la igualdad, el máximo intérprete de la Constitución¹⁷ ha señalado lo siguiente:

“En su dimensión material, el derecho de igualdad supone no sólo una exigencia negativa, es decir la abstención de tratos discriminatorios; sino, además, una exigencia positiva por parte del Estado, que se inicia con el reconocimiento de la insuficiencia de los mandatos prohibitivos de discriminación y la necesidad de equiparar situaciones, per se, desiguales. Tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales, pues, no se traduce en el derecho a ser objeto del mismo trato, con independencia del contexto o la circunstancias en las que un sujeto se encuentre, sino a que se realice un tratamiento diferenciado si es que dos sujetos no se encuentran en una situación igual”¹⁸.

5. Así, se ha reconocido que el derecho a la igualdad, en su faz material, también implica la exigencia de ser tratado en forma distinta, cuando un sujeto no se encuentra en una situación igual a la de los demás, teniendo en cuenta las circunstancias de aquél. A mayor abundamiento, a nivel doctrinario se ha señalado que uno de los problemas de la igualdad sustancial o material es determinar qué tipo de desigualdades de hecho cabe alegar como fundamento de un trato desigual, siendo que “las desigualdades que han de ser compensadas son las desigualdades inmerecidas”¹⁹.
6. De otro lado, el Tribunal Constitucional ha recordado en varios pronunciamientos que los derechos fundamentales (entre ellos, el derecho a la igualdad) vinculan no sólo a los poderes públicos, sino también a los privados, reconociendo lo que en doctrina se denomina “eficacia horizontal de los derechos fundamentales”. En efecto, dicho órgano colegiado ha señalado que:

¹⁷ El artículo 1° de la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional Peruano establece lo siguiente: “El Tribunal Constitucional es el órgano supremo de interpretación y control de la constitucionalidad. Es autónomo e independiente de los demás constitucionales (...).”

¹⁸ Sentencia del Tribunal Constitucional N° 0606-2004-AA/TC publicada el 15/08/2005. Ver: <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/00606-2004-AA.html>

¹⁹ PIETRO SANCHIS, Luis, “Los derechos sociales y el principio de igualdad sustancial”, en: *Revista del Centro de Estudios Constitucionales* N° 22. Madrid, septiembre-diciembre-1995, p. 31-37. Ver: http://www.cepc.es/rap/Publicaciones/Revistas/15/RCEC_22_007.pdf



*"Conforme al artículo 38° de la Constitución, "Todos los peruanos tienen el deber [...] de respetar, cumplir y defender la Constitución", norma que impone el deber de respetar los derechos de todos, sea que desarrollen sus actividades en la esfera privada o pública"*²⁰.

7. En este contexto, el vocal que suscribe el presente voto considera que de una interpretación constitucional del 38° del Código que prohíbe la discriminación en el ámbito del consumo, tal como ha señalado el voto en mayoría, se desprende que estos no solo tutelan a los consumidores frente a vulneraciones a su derecho a la igualdad formal, sino también a la igualdad sustancial.

Los actos de discriminación

8. En el artículo 2 numeral 2) de la Constitución Política del Perú se establece que nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
9. El Código establece una serie de derechos de los consumidores, entre los que se encuentra expresamente el derecho de acceder a una variedad de productos y servicios, valorativamente competitivos, que le permitan libremente elegir lo que deseen, debiendo además ser tratados justa y equitativamente en toda transacción comercial²¹. Esta norma desarrolla el principio fundamental de igualdad de trato y no discriminación de acuerdo al cual todo consumidor tiene derecho a un trato de equidad y justicia.
10. Específicamente, el Código señala que, en los locales abiertos al público, los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen. Únicamente se permitiría una práctica de selección o trato diferenciado en los casos donde medie una causa objetiva y justificada para ello, como la seguridad o tranquilidad del resto de los consumidores²².

²⁰ Sentencia del Tribunal Constitucional N° 1848-2004-AA/TC publicada el 15/03/2005. Ver: <http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/01848-2004-AA.html>

²¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

d) Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)

f) Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta. (...)

²² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.**

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



11. La restricción establecida por la Constitución y el Código no contraviene el derecho a la libertad de contratación también consagrado en el inciso 14 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú.
12. Al respecto, el Tribunal Constitucional Peruano ha señalado lo siguiente:

"(...) 9. Que al respecto cabe precisar que el artículo 2°, numeral 2), de la Constitución establece que el derecho –principio de igualdad- será vulnerado cuando el trato desigual carezca de una justificación objetiva y razonable, configurándose así un acto de discriminación. (...)”²³.

13. De igual manera, en la Sentencia recaída en el Expediente 02974-2010-PA/TC, el Tribunal indicó lo siguiente: *"(...) Estas precisiones deben complementarse con el adecuado discernimiento entre dos categorías jurídico-constitucionales, a saber, diferenciación y discriminación. En principio debe precisarse que la diferenciación está constitucionalmente admitida, atendiendo a que no todo trato desigual es discriminatorio; es decir, se estará frente a una diferenciación cuando el trato desigual se funde en causas objetivas y razonables. Por el contrario cuando esa desigualdad de trato no sea ni razonable ni proporcional, se está frente a una discriminación y, por tanto, frente a una desigualdad de trato constitucionalmente intolerable. (...)"*
14. Bajo tal premisa, considero que todo trato diferenciado ilícito constituye un acto de discriminación en contra de los consumidores, en tanto estos no pueden concurrir al mercado en igualdad de condiciones, sin que exista una causa objetiva y justificada que sustente dicha diferenciación. Por lo cual no se podría alegar que el trato diferenciado ilícito constituya un tipo infractor distinto al de la discriminación.
15. Un ejemplo de conducta ilícita de selección de consumidores de un servicio es el utilizado por algunas discotecas en la ciudad de Lima, permitiendo el acceso a consumidores de una característica racial y dejando de lado a otros de característica racial distinta. En estos casos, tanto la Comisión como el Tribunal del Indecopi, han declarado que esas conductas constituyen comportamientos discriminatorios inaceptables para el sistema jurídico y, consiguientemente, infracciones a las normas de protección al consumidor.
16. El impedimento de ingreso o la negativa de venta no es la única forma en la que se puede producir un trato discriminatorio hacia los consumidores. El

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

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

²³ Ver Sentencia recaída en el Expedientes 4029-2011-PA/TC.



trato diferenciado también puede verificarse durante la prestación de servicios vinculados a la venta de productos en establecimientos abiertos al público, en cuyo caso, para los efectos del análisis de la justificación de la conducta diferenciada tendrá que tenerse en consideración la seguridad y tranquilidad de los demás consumidores.

17. Definido el marco conceptual, queda claro también que el tema clave en esta materia estará dado por la posibilidad de acreditar los hechos materia de la denuncia. Esta situación es otra condición que deriva de la misma naturaleza de los hechos denunciados y que, ciertamente, puede dificultar la actuación probatoria de los consumidores afectados. Precisamente, para superar estas dificultades, la Sala ha ordenado a la primera instancia el desarrollo permanente de acciones de oficio, como operativos previamente diseñados que permitan obtener válidamente pruebas respecto de actos de discriminación.
18. Esta Sala ha cuidado de interpretar las normas asignadas a su competencia y es consciente que la protección al consumidor exige una intervención tuitiva del Estado en defensa de los derechos constitucionales de los consumidores y que, parte de dicha exigencia, determina la necesidad de interpretar las normas de protección al consumidor en los sentidos más favorables al derecho de los consumidores. Sin embargo, dicha obligación constitucional no permite efectuar una interpretación de hechos sobre la perspectiva de inducir afectaciones al consumidor en la medida que los hechos son, precisamente, los que justificarán la imposición de una infracción a otro sujeto del estado de derecho.
19. En el presente caso, la Universidad es un establecimiento abierto al público que se dedica a la prestación de servicios educativos.
20. Si bien en el presente caso se corroboró que existió una diferenciación en el trato brindado al denunciante al cobrársele una suma distinta a la que se le cobra a los ex alumnos titulados, el proveedor acreditó que dicha diferencia de trato obedecía a causas objetivas y justificadas, pues formaba parte de su libertad de fijar sus tarifas del modo más conveniente a sus intereses, en el marco de su libre iniciativa económica privada.
21. Por las razones expuestas, comparto el sentido del voto en mayoría, que declaró infundada la denuncia en dicho extremo, pero discrepo de sus fundamentos.



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

RESOLUCIÓN N° 0714-2013/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE N° 153-2011/CPC-INDECOPI-PIU

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN
Presidente

Lpderecho.pe