



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0719-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0082-2019/CPC-INDECOPI-CHT

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE CHIMBOTE
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : MARÍA AURORA LAURE ÁLVAREZ
DENUNCIADA : UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
MATERIA : DEBER DE INFORMACIÓN
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

SUMILLA: *Se confirma, modificando sus fundamentos, la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Ello, en tanto quedó acreditado que no informó a la denunciante sobre la variación del horario de clases de sábados y domingos a viernes y sábados.*

SANCIÓN: 2 UIT

Lima, 9 de marzo de 2020

ANTECEDENTES

1. El 12 de noviembre de 2018, la señora María Aurora Laure Álvarez (en adelante, la señora Laure) interpuso una denuncia en contra de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote¹ (en adelante, la Universidad) por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código). Así, manifestó lo siguiente:
 - (i) Desde el 2016, recibía la prestación de servicio educativo por parte de la Universidad, bajo la modalidad semipresencial – SUA, siendo las clases dictadas los días sábados y domingos; sin embargo, los varió unilateralmente a los viernes y sábados;
 - (ii) no informó oportunamente sobre la variación de las clases dictadas los días sábados y domingos a viernes y sábados;
 - (iii) encontró respuestas negativas a sus reclamos por parte del Rector y Decano, siendo que por ello presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de la Universidad manifestando su malestar, además de recurrir al Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi, sin arribar a un acuerdo conciliatorio; y,
 - (iv) se vulneraron sus derechos, pues estaba cancelando un servicio educativo que no recibía.

¹ RUC: 20319956043, con domicilio fiscal en Jr. Tumbes Nro. 247 Centro Comercial y Financ. (Costado del Centro de Servicio Sunat) Ancash - Santa – Chimbote.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0719-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0082-2019/CPC-INDECOPI-CHT

2. La señora Lauare solicitó que se ordene como medida correctiva a la Universidad que retorne al horario de sábados y domingos, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. En mérito de lo anterior, por Resolución 2 del 21 de enero de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Chimbote (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta en contra de la Universidad por presunta infracción del artículo 73° del Código, toda vez que habría cambiado las condiciones de la prestación del servicio educativo, bajo la modalidad SUA de manera unilateral, pues las clases expedidas los sábados y domingos, habrían sido variadas a viernes y sábados.
4. El 1 de febrero de 2019, la Universidad presentó sus descargos manifestando lo siguiente:
 - (i) De acuerdo al cuarto párrafo del artículo 18° de la Constitución Política del Perú de 1993, se reconocía a las universidades públicas y privadas autonomía, la misma que estaba desarrollada en el artículo 8° de la Ley 30220, Ley Universitaria, la cual además se encontraba recogida en el Estatuto Universitario Versión 15;
 - (ii) contaba con un Estatuto, Reglamentos y TUPA los cuales se encontraban publicados en la página web de la Universidad para conocimiento de la comunidad universitaria y el público en general;
 - (iii) el artículo 21° del Reglamento establecía que las clases eran de lunes a sábado, salvo excepción autorizada por el rectorado;
 - (iv) si bien la denunciante ingresó a estudiar bajo la modalidad SUA los días sábados y domingos en el 2016, ello fue porque se contaba con aulas disponibles;
 - (v) no se dispuso que los alumnos llevarían clases solamente sábados y domingos;
 - (vi) la variación del horario de clases a viernes y sábados fue puesta en conocimiento de los alumnos con anticipación, pues la Coordinadora Académica Lectiva de la Escuela Profesional de Derecho se acercó a las aulas de la modalidad SUA a comunicarles que en el semestre 2018-II las clases presenciales serían de viernes y sábados, siendo que quienes no estuvieran de acuerdo, podían presentar una solicitud ante la Autoridad correspondiente antes de la culminación de la matrícula regular;
 - (vii) la matrícula regular culminó el 3 de setiembre de 2018; sin embargo, no se presentó ninguna solicitud pidiendo el cambio de horario;
 - (viii) los reclamos interpuestos por la denunciante fueron debidamente absueltos, siendo que los mismos fueron presentados después de la culminación de la matrícula regular del semestre 2018-II;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0719-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0082-2019/CPC-INDECOPI-CHT

- (ix) la lista presentada por la denunciante, la cual contenía setenta y cinco (75) alumnos, no tenía validez por cuando estaba conformada por alumnos que en su mayoría no pertenecían a la modalidad SUA del sexto ciclo al cual pertenecía la denunciante;
 - (x) los veinte (20) alumnos matriculados en el aula de la denunciante asistían regularmente a sus clases de viernes y sábados;
 - (xi) no se había vulnerado el derecho a la educación de la denunciante por cuanto sí recibió el servicio educativo, como se evidenciaría de las hojas de asistencia y su Kardex de notas; y,
 - (xii) no se planteó como oferta educativa los horarios de clases en la modalidad SUA los sábados y domingos, pues ello se realizaba en función al equipamiento e infraestructura disponible.
5. Mediante Resolución 5 del 11 de junio de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión amplió los cargos imputados a la Universidad, siendo que le imputó una presunta infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1°, 2° y 73° del Código, en tanto no habría informado oportunamente sobre la variación de las clases dictadas de sábados y domingos, a viernes y sábados.
 6. El 10 de julio de 2019, la Universidad presentó un escrito absolviendo la imputación de cargos realizada mediante Resolución 5, reiterando sus descargos del 1 de febrero de 2019.
 7. El 29 de octubre de 2019, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Chimbote (en adelante, la Comisión) emitió la Resolución 0230-2019/INDECOPI-CHT según el siguiente detalle:
 - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de la Universidad por presunta infracción del artículo 73° del Código, toda vez que quedó acreditado que se encontraba facultada de variar unilateralmente los días de clases de sábados y domingos, a viernes y sábados, en el servicio educativo bajo la modalidad SUA;
 - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la Universidad por infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1°, 2° y 73° del Código, toda vez que quedó acreditado que no informó oportunamente sobre la variación de las clases dictadas de sábados y domingos, a viernes y sábados, sancionándola con una multa de 2 UIT;
 - (iii) denegó la medida correctiva solicitada por la denunciante, pues resultaba materialmente imposible ordenar que las clases del ciclo 2018-II retornaran al horario de sábados y domingos, al haber este ya culminado;
 - (iv) condenó a la Universidad al pago de las costas del procedimiento, informando a la denunciante que podía solicitar la liquidación de costos;y,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0719-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0082-2019/CPC-INDECOPI-CHT

- (v) dispuso la inscripción de la Universidad en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
8. El 25 de noviembre de 2019, la Universidad interpuso recurso de apelación contra la Resolución 0230-2019/INDECOPI-CHT, en el extremo que le resultó desfavorable, manifestando lo siguiente:
- (i) No habría planteado como oferta educativa que los horarios de clases de la modalidad SUA serían los días sábados y domingos, pues ello se realizaría en función al equipamiento e infraestructura disponible;
 - (ii) desde inicios del semestre 2018-I, se informó el cambio del horario del semestre 2018-II a los días viernes y sábados de manera verbal y mediante correos electrónicos;
 - (iii) informó a los estudiantes que, en caso no estuvieran de acuerdo con el cambio de horario, podrían presentar una solicitud ante la autoridad correspondiente, antes de finalizada la matrícula regular del semestre;
 - (iv) actualmente, los alumnos vendrían recibiendo el servicio educativo sin inconveniente, no existiendo reclamo alguno más que el de la denunciante;
 - (v) sería falso la afirmación realizada por la Comisión, respecto a que no se había acreditado que informó sobre la variación del horario a los alumnos, por cuanto ello habría quedado probado mediante los correos electrónicos, lista de estudiantes matriculados y las hojas de asistencia que fueron presentadas en el presente procedimiento;
 - (vi) la matrícula regular del semestre 2018-II comenzó el 20 de agosto de 2018 y terminó el 3 de setiembre de ese mismo año, siendo que en ese lapso no se habría presentado ninguna solicitud referida al horario de clases;
 - (vii) resultaría relevante, que se analizara la lista de alumnos que no estarían de acuerdo con el horario de clases, presentada por la denunciante; y,
 - (viii) la multa impuesta sería excesiva, desproporcional e injusta, pues no actuó con malicia, ni mucho menos con el ánimo de perjudicar a la denunciante, además que no se habría aplicado el principio de gradualidad, siendo que este caso sería solo sobre una estudiante y no sobre todos los alumnos de la modalidad SUA.

ANÁLISIS

Cuestión previa

9. Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 0230-2019/INDECOPI-CHT se limitará al extremo impugnado por la Universidad (extremo declarado fundado y sus accesorios) en su recurso de apelación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0719-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0082-2019/CPC-INDECOPI-CHT

10. En tal sentido, considerando que la denunciante no apeló en su oportunidad la Resolución 0230-2019/INDECOPI-CHT, en el extremo que se declaró infundada la denuncia interpuesta, se deja constancia que dicho extremo ha quedado consentido.

Sobre el deber de información

11. El artículo 1° del Código² recoge los derechos de los consumidores, entre los que se encuentra el derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para la decisión de consumo, así como para efectuar un uso adecuado de los productos o servicios.
12. En concordancia con ello, el artículo 2° numeral 1 del Código³ recoge el deber de los proveedores de ofrecer a los consumidores toda la información relevante para la toma de una decisión o elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
13. Asimismo, el numeral 2 del artículo antes mencionado señala que la información brindada debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser transmitida en idioma castellano.
14. En ese sentido, el numeral 3 del referido artículo indica que, para analizar la información relevante, se deberá tener en cuenta toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos sustancialmente diferentes, debiéndose examinar si la información omitida desnaturalizaba las condiciones de la oferta.
15. Por último, el numeral 4 del ya mencionado artículo dispone que también deberá considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto o servicio.
16. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la Universidad por infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1°, 2° y 73°

² **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:

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.

³ **LEY 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0719-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0082-2019/CPC-INDECOPI-CHT

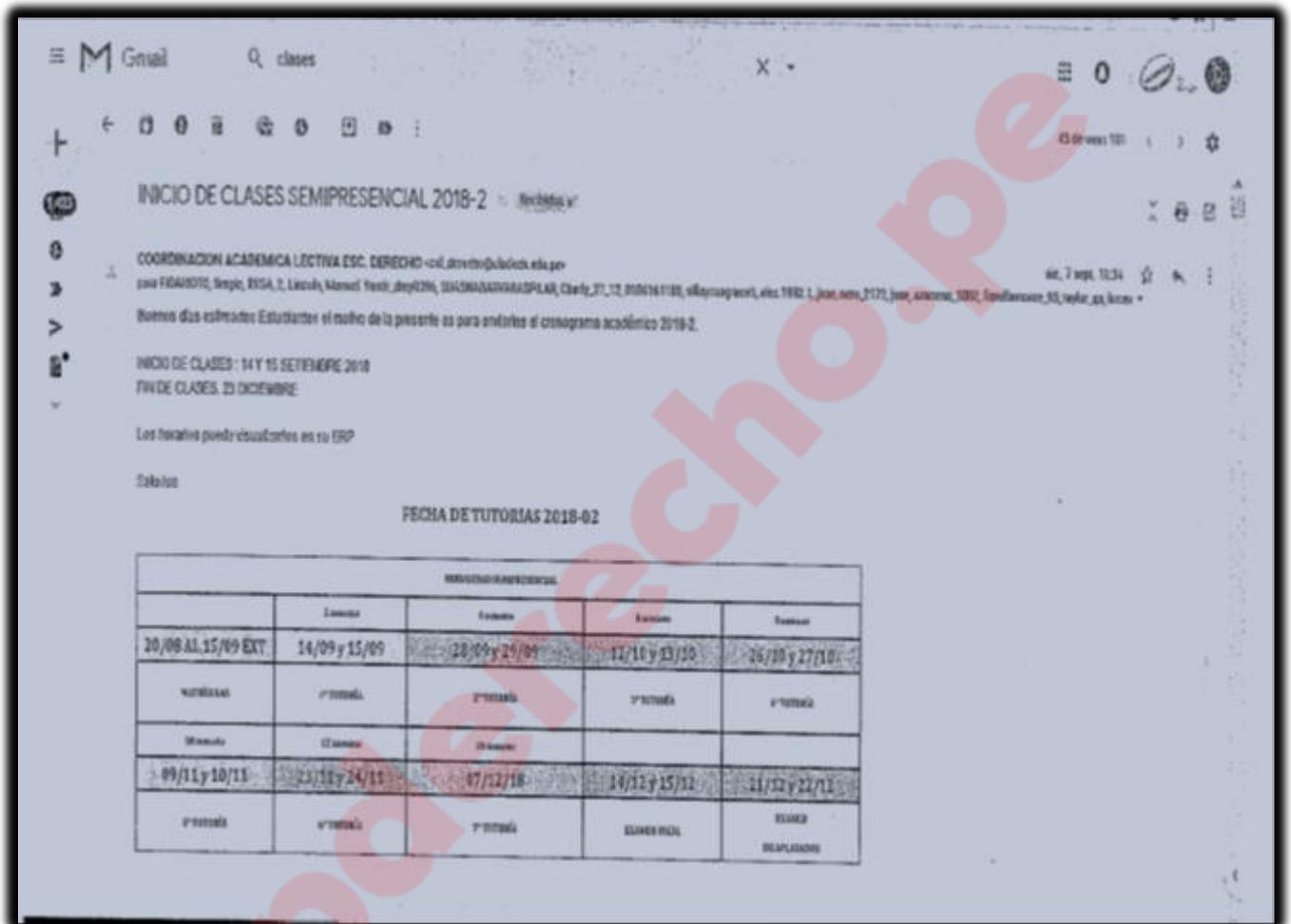
del Código, toda vez que quedó acreditado que no informó oportunamente sobre la variación de las clases dictadas de sábados y domingos, a viernes y sábados.

17. En contraposición, la Universidad manifestó lo siguiente en su recurso de apelación que no habría planteado como oferta educativa que los horarios de clases de la modalidad SUA serían los días sábados y domingos, pues ello se realizaría en función al equipamiento e infraestructura disponible, además que desde inicios del semestre 2018-I, se informó el cambio del horario del semestre 2018-II a los días viernes y sábados de manera verbal y mediante correos electrónicos. Indicó que, informó a los estudiantes que, en caso no estuvieran de acuerdo con el cambio de horario, podrían presentar una solicitud ante la autoridad correspondiente, antes de finalizada la matrícula regular del semestre.
18. Asimismo, la denunciada señaló que actualmente, los alumnos vendrían recibiendo el servicio educativo sin inconveniente, no existiendo reclamo alguno más que el de la denunciante y que sería falso la afirmación realizada por la Comisión, respecto a que no se había acreditado que informó sobre la variación del horario a los alumnos, por cuanto ello habría quedado probado mediante los correos electrónicos, lista de estudiantes matriculados y las hojas de asistencia que fueron presentadas en el presente procedimiento. Señaló que, la matrícula regular del semestre 2018-II comenzó el 20 de agosto de 2018 y terminó el 3 de setiembre de ese mismo año, siendo que en ese lapso no se habría presentado ninguna solicitud referida al horario de clases; y, que resultaría relevante, que se analizara la lista de alumnos que no estarían de acuerdo con el horario de clases, presentada por la denunciante.
19. Al respecto, en su escrito de denuncia del 12 de noviembre de 2018⁴, la señora Laure manifestó lo siguiente:

*“Que, habiendo recibido el servicio educativo de la Universidad Uladech Católica desde el año 2016, ingresando con una modalidad de estudios de sábados y domingos-SUA **y en la fecha en este siglo [sic] de estudios cambiaron de viernes y sábados** (...)”* (subrayado y negritas son nuestras).
20. De lo citado, se aprecia que la señora Laure circunscribió su denuncia al ciclo académico que se encontraba en curso al momento de presentación de su denuncia (12 de noviembre de 2018), esto es, el semestre académico 2018-II. Por consiguiente, contrariamente a lo señalado por la Comisión, esta Sala considera que no resultaba relevante evaluar si se cumplió con el deber de información en el ciclo académico 2018-I, pues esto no fue lo denunciado.

⁴ Ver foja 3 del expediente.
M-SPC-13/1B

21. Dicho esto, también es importante precisar que obra a foja 121 del expediente un correo electrónico remitido por la Universidad a diferentes alumnos el 7 de septiembre de 2018 (antes del inicio de clases), en el que se les informó sobre el cronograma académico del ciclo 2018-II:



22. De la imagen antes expuesta, puede evidenciarse que se indicó como fechas de las "tutorías" los días 14, 15, 28 y 29 de septiembre, 12, 13, 26 y 27 de octubre, 9, 10, 23 y 24 de noviembre y 7, 14, 15, 21 y 22 de diciembre de 2018. Cabe indicar que, todas estas fechas, para el año 2018, correspondieron a los días viernes y sábado.
23. En ese sentido, el medio probatorio antes mencionado, contrariamente a lo manifestado por la Comisión, en realidad sí acredita que se informó a una diversidad de alumnos que las clases para el semestre académico 2018-II se llevarían a cabo los días viernes y sábado. Ello, en tanto se les señaló las fechas de "tutorías", las cuales correspondían a los ya mencionados días.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0719-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0082-2019/CPC-INDECOPI-CHT

24. Sin perjuicio de lo expuesto, se aprecia de los documentos denominados “*Notas por curso*”⁵ que la dirección electrónica perteneciente a la señora Laure, y que se encontraba registrada en la base de datos de la Universidad, era el siguiente: “*alondra_marita@hotmail.com*”.
25. Así, a fin de determinar que, en efecto la Universidad informó de forma oportuna a la señora Laure sobre el cambio del horario de clases para el semestre académico 2018-II, debería evaluarse si su dirección electrónica se encontraba entre los destinatarios del correo electrónico ya mencionado.
26. Sin embargo, de la revisión de esta comunicación y de las fojas siguientes (122, 123 y 124) –en las que se consignan las direcciones electrónicas de las personas que recibieron dicha comunicación–, no se verifica que entre estas se encuentra la perteneciente a la denunciante. Por ende, a criterio de esta Sala, no se encuentra acreditado que la información referida al cambio de horario de clases del semestre académico 2018-II haya sido efectivamente trasladada a la consumidora.
27. En otras palabras, si bien los documentos proporcionados por la Universidad como medio probatorio acreditan que varios estudiantes fueron informados sobre el cambio de horario de clases, no se ha acreditado que específicamente la denunciante haya recibido esta comunicación, más aún cuando la denunciante asevera no haber sido informada.
28. Por otro lado, cabe señalar que, los argumentos planteados por el proveedor en vía de apelación se encuentran referidos a la prestación efectiva del servicio educativo y a su facultad de poder establecer los horarios que considerara convenientes, lo cual no se encuentra en discusión en esta instancia, por lo que dichas alegaciones no resultan pertinentes al presente análisis, por tanto, corresponde desestimarlas.
29. En ese mismo sentido, la lista de estudiante que el proveedor considera que debió ser evaluada por la Comisión, era un mecanismo proporcionado por la Universidad a fin de que los alumnos pudieran manifestar su disconformidad con los horarios de clases y negociar un posible cambio de los mismos. Sin embargo, en esta instancia solo se está analizando si la señora Laure fue informada sobre dicho cambio, mas no si correspondía o no atender la solicitud que presentó, conjuntamente con diversos alumnos, para realizar un cambio del cronograma del semestre académico 2018-II. De tal modo, esta Sala coincide con la Comisión, respecto a que este medio probatorio resultaba irrelevante para el análisis de la materia controvertida.

⁵ Ver fojas 162 a 164 del expediente.
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0719-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0082-2019/CPC-INDECOPI-CHT

30. Finalmente, cabe señalar que, en virtud del principio de especialidad, este Colegiado considera que, en tanto el presente extremo de la denuncia está vinculado a una transgresión al deber de información, correspondía que la Comisión realizara su análisis solo a la luz del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y 2° del Código, dejando de lado el artículo 73° de dicho cuerpo normativo.
31. A mayor abundamiento, esta Sala considera que resulta válido que las secretarías técnicas de las comisiones, al momento de realizar la imputación de cargos, hagan mención a diferentes obligaciones contenidas en distintos artículos del Código, pues en aquel momento pudiera no tenerse en claro en cuál de todos estos tipos infractores se subsumiría la conducta denunciada. Sin embargo, al momento de realizar el análisis a fin de emitir un pronunciamiento final, sí resulta necesario que las comisiones lo hagan detallando específicamente un tipo infractor, en atención al principio de especialidad.
32. Por las razones expuestas, corresponde confirmar, modificando sus fundamentos, la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra la Universidad por infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y 2° del Código, en tanto quedó acreditado que no informó a la denunciante sobre la variación del horario de clases de sábados y domingos a viernes y sábados.

Graduación de la sanción

33. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Así, a efectos de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad⁶, el cual señala que la autoridad administrativa debe cuidar que la sanción no resulte más ventajosa para el infractor que el incumplimiento de la norma.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.**- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

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

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b) El perjuicio económico causado;
- c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e) El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0719-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0082-2019/CPC-INDECOPI-CHT

34. El artículo 112º del Código⁷ establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar⁸.
35. En el presente caso, la Comisión impuso una multa de 2 UIT a la Universidad por no haber informado a la denunciante el cambio de horario de clases de sábados y domingos a viernes y sábados.
36. En contraposición, en su recurso de apelación el proveedor manifestó que la multa impuesta sería excesiva, desproporcional e injusta, pues no actuó con malicia, ni mucho menos con el ánimo de perjudicar a la denunciante, además que no se habría aplicado el principio de gradualidad, siendo que este caso sería solo sobre una estudiante y no sobre todos los alumnos de la modalidad SUA.
37. Sobre el particular y contrariamente a lo señalado por la Universidad en su recurso de apelación, de la revisión de los criterios de graduación de la sanción (daño resultante de la infracción, la probabilidad de detección y efectos de la conducta en el mercado) aplicados por la Comisión, se aprecia que estuvieron debidamente sustentados y motivados de manera correcta y en base al hecho e implicancia del presente caso, lo cual determinó la sanción impuesta por la primera instancia, habiéndose considerado inclusive el daño o perjuicio causado a la denunciante, por lo cual no se observa que la resolución apelada contenga algún tipo de falta de motivación o trasgrede los principios de razonabilidad o proporcionalidad.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º. - Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- (...)

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º. - Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

- a. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 - b. La probabilidad de detección de la infracción.
 - c. El daño resultante de la infracción.
 - d. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 - e. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 - f. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar.
- (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0719-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0082-2019/CPC-INDECOPI-CHT

38. Adicionalmente, en anteriores pronunciamientos⁹, esta Sala ha confirmado sanciones de igual cuantía por infracciones al deber de información, por lo cual la multa impuesta no resulta excesiva, ni mucho menos desproporcionada o habría afectado la gradualidad de la sanción.
39. De otro lado, si bien la Universidad alegó en su recurso impugnativo que no habría actuado con malicia, ni mucho menos con el ánimo de perjudicar a la denunciante; cabe señalar que ello no constituye un atenuante de responsabilidad establecido en el artículo 112° del Código, por lo cual corresponde desestimar lo alegado por la denunciada en este punto.
40. En consecuencia, corresponde confirmar, la resolución apelada, en el extremo que sancionó a la Universidad con una multa total de 2 UIT.
41. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG, se requiere a la denunciada el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento e inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

42. Considerando que la Universidad no ha fundamentado su recurso de apelación respecto a la condena al pago de costas y costos del procedimiento e inscripción en el registro de sanciones e infracciones del Indecopi, más allá de la alegada ausencia de responsabilidad, lo cual ha sido desvirtuado precedentemente, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6^o¹⁰ del TUO de la LPAG. Por tal motivo, corresponde confirmar dichos extremos de la resolución impugnada en dichos puntos.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar, modificando sus fundamentos, la Resolución 0230-2019/INDECOPI-CHT del 29 de octubre de 2019 emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Chimbote, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora María Aurora Laure Álvarez contra la

⁹ Ver Resolución 0880-2018/SPC-INDECOPI del 23 de abril de 2018 y Resolución 3417-2019/SPC-INDECOPI del 2 de diciembre de 2019.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0719-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0082-2019/CPC-INDECOPI-CHT

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que no informó a la denunciante sobre la variación del horario de clases de sábados y domingos a viernes y sábados.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0230-2019/INDECOPI-CHT, en el extremo que sancionó a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote con una multa de 2 UIT.

TERCERO: Requerir a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS¹¹, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

CUARTO: Confirmar a Resolución 0230-2019/INDECOPI-CHT, en el extremo que condenó a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la señora María Aurora Laure Álvarez.

QUINTO: Confirmar la Resolución 0230-2019/INDECOPI-CHT, en el extremo que dispuso la inscripción de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

¹¹

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

M-SPC-13/1B

12/12

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe