RESOLUCIÓN FINAL N.º 28-2018/CC3

EXPEDIENTE	**:**	**121-2017/CC3**
AUTORIDAD	**:**	**COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3 (Comisión)**
ADMINISTRADA	**:**	**UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES (Universidad)[1]**
MATERIA	**:**	**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR INFORMACIÓN RELEVANTE**
ACTIVIDAD	**:**	**ENSEÑANZA SUPERIOR**
SANCIÓN	***:***	***185.2 UIT (Artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor)***

SUMILLA: Se sanciona a UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, ante la deuda de los alumnos en el pago de las pensiones, tomó las siguientes medidas: (i) Restringir el acceso al portal de la Universidad para visualizar sus notas; (ii) no entregar, en el aula, los exámenes a los alumnos postergando su derecho a formular reclamos; y (iii) comunicar (desde el 2015 a la fecha) a sus alumnos que, para rendir el examen de aplazados, es requisito no adeudar pago de pensiones.

Lima, 27 de abril de 2018

I. ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización desarrolladas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3, mediante Memorándum N.° 300-2017/CC3 del 4 de julio de 2017, se encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) llevar a cabo acciones de supervisión a empresas a fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código) por parte de las empresas que comercializan cigarrillos en el mercado.

2. Mediante Resolución N.° 1 del 14 de noviembre de 2017, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad, en los siguientes términos:

> *"**PRIMERO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES, a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, ante la deuda de pensiones de los alumnos, habría tomado las siguientes medidas: (i) Restringir el acceso al portal de la Universidad para visualizar sus notas, y (ii) no entregar, en el aula, los exámenes a los alumnos postergando su derecho a formular reclamos. (…)"*

[1] La administrada está registrada en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20138149022, con domicilio fiscal ubicado en Av. Circunvalación CL..GF. Los Incas N.° 154 (ALT. OVAL. MONITOR EDIF. CAPITAL GOLF-PISO 18) Santiago de Surco, Lima. Cabe señalar que se encuentra registrada en la Partida Registral 11009477 de la Sunarp.

LPDERECHO.PE

3. El 27 de noviembre de 2017, la Universidad presentó sus descargos señalando que:

   (i) Goza de autonomía universitaria, la cual le permite decidir lo referido a la organización de su economía, lo que permite a sus alumnos recibir el servicio educativo, siendo las pensiones su recurso fundamental.

   (ii) Cuando advirtió que los servicios brindados a sus alumnos corren el riesgo de ser suspendidos debido a la alta tasa de morosidad (cerca al 50%), es que emitió la Resolución N.° 700-2017-CD-P-USMP, por la que se resuelve adoptar medidas para revertir la morosidad, la cual no restringe el servicio educativo a los alumnos deudores, ya que son evaluados y pueden presentar reclamos.

   (iii) Con relación a los reclamos, el plazo para presentarlos contra las notas obtenidas inicia desde el día siguiente que el alumno es informado de su nota; mientras ello no suceda, conserva su derecho a reclamar.

   (iv) La finalidad de las medidas adoptadas es garantizar la continuidad de los servicios, así como contar con los recursos para pagar profesores, trabajadores, etc. Por lo que si una institución educativa privada no pudiera ejercer las acciones de cobro de las pensiones impagas se generaría un grave riesgo a la continuidad del servicio.

   (v) No se ha vulnerado la idoneidad del servicio educativo, en la medida que los servicios brindados a los alumnos se corresponden en la oportunidad y calidad ofrecida a través de los diferentes medios de información a los que tienen acceso, no existiendo un solo cuestionamiento por parte de sus alumnos. Prueba de la calidad del servicio es que la SUNEDU les ha otorgado la Licencia Institucional para ofrecer el servicio superior universitario.

   (vi) El deber de idoneidad no puede ser entendido como el deber de satisfacer todas las expectativas del consumidor, inclusive las no ofrecidas. En el presente caso, no resulta una expectativa legítima que la Universidad no adopte medidas administrativas para inducir a los alumnos deudores a cancelar las pensiones impagas, máxime si no ofreció abstenerse de hacerlo.

   (vii) Si todos los consumidores se condujeran de la forma irresponsable como el estudiante que remitió su reclamo al Indecopi, indicando que *"las pensiones se han pagado en su totalidad a fin de ciclo"*, la Universidad tendría que cerrar.

4. A través del escrito del 3 de enero de 2018, la Universidad solicitó la acumulación del procedimiento administrativo tramitado en el expediente 1332-2017/CC2 con el presente procedimiento, ello en razón a que ambos están referidos a medidas adoptadas frente al incumplimiento en el pago de las pensiones, tales como: "(i) si algún alumno se atrasa en el pago de las pensiones, perdería la calificación en el semestre académico, a pesar de que se estarían cobrando una mora en el retraso de la cancelación de las pensiones; (ii) habría establecido el calificativo "buen pagador" a quien cumpla con cancelar sus cuotas de pensiones en los plazos programados; (iii) no habría informado al denunciante la aprobación de la

LPDERECHO.PE

Resolución Decanal N.° 586-2017; y (iv) no habría informado al denunciante sobre la emisión de la Resolución N.° 700-2017-CD-USMP.

5. Mediante Resolución N.° 2 del 26 de enero de 2018, la Secretaría Técnica amplió los hechos a ser analizados que son tramitados en el presente procedimiento administrativo sancionador, en los siguientes términos:

> *"**PRIMERO:** Se resuelve ampliar la imputación de hechos efectuados respecto al presente procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de la UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley N.° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación a que comunica (desde el 2015 a la fecha) a sus alumnos que., para rendir el examen de aplazados es requisito no adeudar pago de pensiones. (…)"*

6. El 6 de febrero de 2018, la Universidad presentó sus descargos a la Resolución N.° 2 señalando que:

   (i) Si bien en el artículo 29 del Reglamento de Evaluaciones se establece como uno de los requisitos para dar el examen de aplazados, estar al día en el pago de las pensiones; en la práctica, a los alumnos no se les impide rendir ningún examen, incluyendo el de aplazados en condición de deudor.

   (ii) Para acreditar lo manifestado, se remite a lo señalado en el acta de fecha 8 de enero de 2018, en la cual la Jefa de la Oficina de Administración manifestó que a los alumnos que se apersonan a rendir el examen de aplazados no se les impide darlo.

7. Mediante Resolución N.° 3 del 10 de abril de 2018, se puso en conocimiento de la Universidad el Informe Final de Instrucción N.° 26-2018/CC3-ST (IFI).

8. A pesar de ser válidamente notificada, la Universidad no ha presentado descargos al IFI.

II. ANÁLISIS

2.1 Cuestión Previa: Sobre el pedido de acumulación de procedimientos administrativos

9. De forma previa al análisis de los descargos presentados por la administrada, esta Comisión considera pertinente analizar el pedido de acumulación de procedimientos solicitado por la Universidad.

10. La administrada solicitó la acumulación del procedimiento administrativo tramitado en el expediente 1332-2017/CC2 con el presente procedimiento, ello en razón a que ambos están referidos a medidas adoptadas frente al incumplimiento en el pago de las pensiones, tales como: "(i) si algún alumno se atrasa en el pago de las pensiones, perdería la calificación en el semestre académico, a pesar de que se estarían cobrando una mora en el retraso de la cancelación de las pensiones; (ii) habría establecido el calificativo "buen pagador" a quien cumpla con cancelar sus cuotas de pensiones en los plazos programados; (iii) no habría informado al denunciante la aprobación de la Resolución Decanal N.° 586-2017; y (iv) no habría informado al denunciante sobre la emisión de la Resolución N.° 700-2017-CD-USMP.

LPDERECHO.PE

11. Al respecto, en el artículo 158[2] del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG) se ha dispuesto que la autoridad responsable de la instrucción, por propia iniciativa o a instancia de los administrados, dispone mediante resolución irrecurrible la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión.

12. En esa línea, se advierte que, para que la autoridad administrativa proceda con la acumulación de procedimientos administrativos en trámite, debe existir conexión entre los mismos.

13. Ahora bien, se debe señalar que la naturaleza del expediente N.° 1332-2017/CC2, es de un procedimiento promovido por denunciante de parte, el cual analizará la afectación producida por la conducta del denunciado en contra del denunciante, teniendo ambos principalmente la carga de la prueba. Mientras que el presente procedimiento sancionador está referido a una investigación de oficio, a efectos de verificar el cumplimiento por parte de la administrada de sus obligaciones contenidas en el Código, teniendo la autoridad administrativa la carga de la prueba a efectos de acreditar la responsabilidad administrativa de la administrada.

14. En esa línea, se observa que, si bien ambos procedimientos son tramitados por comisiones de protección al consumidor, la naturaleza de los mismos no guarda correspondencia toda vez que responden a dinámicas diferentes.

15. A mayor abundamiento, se debe señalar que si bien en ambos procedimientos se advierte que se han imputado conductas que podrían constituir infracciones referidas a las medidas adoptadas para el cumplimiento del pago de las pensiones, las mismas no coinciden, por lo que no se produciría en ningún extremo un pronunciamiento contradictorio por el Indecopi ni se afectaría lo dispuesto por el principio de non bis in ídem.

16. Por todo lo expuesto, en tanto ambas comisiones son competentes para pronunciarse en los procedimientos a su cargo y los mismos no guardan conexión entre sí, corresponde desestimar el pedido de acumulación formulado por la Universidad.

A. Respecto a las medidas adoptadas para el cobro de las pensiones

17. En el artículo 1 de la Ley N.° 29947, Ley de Protección a la Economía Familiar (Ley N.° 29947) respecto del pago de pensiones en Institutos, Escuelas Superiores, Universidades y Escuelas de Posgrado Públicos y Privados, se establece que esta Ley surge para garantizar la continuidad al derecho fundamental de acceso a una educación de calidad en los institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado públicos y privados.

18. Asimismo, en el artículo 2 de la Ley N.° 29947, se establece lo siguiente:

> *"**Artículo 2.- Prohibición de condicionar***
> *Los institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado públicos y privados no pueden condicionar ni impedir la asistencia a clases, la evaluación de los alumnos, ni la atención de*

[2] **TUO de la LPAG**
Artículo 158.- Acumulación de procedimientos
La autoridad responsable de la instrucción, por propia iniciativa o a instancia de los administrados, dispone mediante resolución irrecurrible la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión.

INDECOPI

los reclamos formulados, al pago de las pensiones en el ciclo lectivo en curso. En este último caso, las instituciones educativas pueden retener los certificados correspondientes al período no pagado, siempre que se haya informado adecuadamente de esto a los usuarios al momento de la matrícula y procedan a la matrícula del ciclo siguiente previa cancelación de su deuda. La tasa de interés para las moras sobre pensiones no pagadas no podrá superar la tasa de interés interbancario dispuesta por el Banco Central de Reserva del Perú. (…)"
(El subrayado es nuestro)

19. A partir del artículo precedente, queda claro que la norma de la materia contempla el hecho que un consumidor puede incurrir en falta de pago por el servicio que se le brinda, para lo que ha dispuesto legalmente una medida frente a dicha eventualidad, esta es, la retención de certificados y sólo si, el proveedor cumple con informarla previamente al inicio de clases, esto es, al momento de la matrícula.

20. Adicionalmente, en el artículo 3 de la Ley N.° 29947, se dispone lo siguiente:

"Artículo 3. Prohibición de prácticas intimidatorias
Para el cobro de las pensiones, los institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado públicos y privados están impedidos del uso de prácticas intimidatorias que afecten el derecho fundamental protegido en el artículo 1 de la presente Ley."
(El subrayado es nuestro)

21. Téngase en cuenta que la Ley N.° 29947 si bien determina que la retención de certificados está permitida, también dicho texto legal agrega la prohibición de medidas intimidatorias, lo cual no consta en una lista taxativa, pero puede concluirse que serían todas aquellas orientadas, en el caso del servicio educativo, a limitarlo, afectando con ello la idoneidad del servicio ofrecido.

22. De lo establecido en el artículo 18[3] del Código se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, ello en función a lo que se le hubiera ofrecido al consumidor, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

23. En el artículo 19[4] del referido cuerpo normativo, se establece que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la

---

[3] **Código**
Artículo 18.- Idoneidad
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

[4] **Código**
Artículo 19.- Obligación de los proveedores

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.

24. En el artículo 108[5] del Código se establece que constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones de dicho texto, tanto si ello implica vulnerar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores.

25. Ahora bien, de la acción de supervisión[6] realizada el 2 de octubre de 2017, se consultó a la Universidad sobre los mecanismos que implementó su representada ante la falta de pago de pensiones, respondiendo lo siguiente:

> *"* *ACTA*
>
> *(…) Continuando con la supervisión, se le requirió al encargado nos indique qué mecanismos implementó la universidad ante la falta de pago de pensiones, precisándonos (…) a) no entrega de las notas a los alumnos que deben 2 cuotas o más de pensiones (una vez que los alumnos paguen estas cuotas, cuentan con 24 horas para luego hacérsele entrega de sus exámenes para formular sus reclamos respecto de estos) (…) b) limitación del acceso a becas en el siguiente semestre, al momento de evaluarse a los alumnos tendrán preferencia los puntuales sobre los impuntuales, c) limitación del acceso al estacionamiento en el interior del campus aunque esto se deja a decisión de los Decanos de cada facultad (…) y otros que detallan en la Resolución N° 700-2017-CD-P-USMP de fecha 27 de setiembre de 2017, emitida por el Rectorado de la Universidad, adjunto al presente. (…)"*
> *(El subrayado es nuestro)*

26. Asimismo, del documento[7] *"Resolución N° 700-2017-CD-P-USMP, de fecha 27 de septiembre de 2017"*, emitido por la Universidad, el cual fue recabado durante la referida acción de supervisión, se desprende lo siguiente:

> *"(…)*
> ***Artículo 1ro. - APROBAR,*** *las medidas que se tomarán para revertir la morosidad de los pagos de servicios educativos por parte de los alumnos, que se detallan a continuación. (…)*
>
> - *Los alumnos que se retrasan en el pago de las cuotas de pensiones no tendrán acceso al portal de la Universidad, para visualizar sus notas; (…)"*

27. Adicionalmente, de la revisión del documento[8] *"Reglamento de Evaluación del Aprendizaje – actualizado al 1 de septiembre de 2015"*, se advirtió lo siguiente:

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.

[5] **Código**
Artículo 108.- Infracciones administrativas
Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o de laudos arbitrales y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

[6] Ver folios 39 al 41 del expediente.

[7] Ver folios 83 y 84 del expediente.

> *"(…)*
> ***Artículo 29.-***
> *Están habilitados para rendir exámenes de aplazados, los alumnos que, además de cumplir con lo establecido en el primer párrafo del artículo 26, tengan una calificación final desaprobatoria no menor de ocho (08) puntos, han cumplido con el derecho por examen de aplazados, estén al día en sus pagos y no registren deudas de pensión ni por compromiso de pago. (…)"*

28. En el presente caso, se imputó a la Universidad el hecho que, ante la deuda de pensiones de los alumnos, habría tomado las siguientes medidas:

    (i) Restringir el acceso al portal de la Universidad para visualizar sus notas;
    (ii) no entregar, en el aula, los exámenes a los alumnos postergando su derecho a formular reclamos; y
    (iii) comunicar (desde el 2015 a la fecha) a sus alumnos que, para rendir el examen de aplazados, es requisito no adeudar pago de pensiones.

29. En ese sentido, se advierte que la Universidad habría adoptado medidas que afectan el normal desenvolvimiento de la prestación del servicio educativo.

30. Cabe señalar que de los medios probatorios se advirtió que la Universidad dispuso bloquear el acceso web a los alumnos que registraban deuda de pensiones, lo cual afectó a los consumidores de poder conocer su progresión académica, como resultado de las evaluaciones realizadas.

31. Así también, se debe indicar que no solo restringió el conocer el resultado de las evaluaciones, esto es, las notas, así como el resultado: aprobado, desaprobado, etc., sino también retuvo las evaluaciones físicas, con lo cual los alumnos se veían impedidos de conocer sus resultados, con lo cual no podían realizar ninguna observación o reclamo a la evaluación de forma oportuna, lo cual vulnera su expectativa como consumidores.

32. Asimismo, se acreditó que comunicó a los alumnos (desde el 2015) que, para rendir sus evaluaciones, era necesario no registrar deuda de pensiones ante la Universidad. Lo cual afecta la idoneidad del servicio, pues se suspende la prestación del servicio educativo, el cual debe brindarse de forma continua a los consumidores, debiendo el proveedor no adoptar medidas que afecten la idoneidad de la prestación.

33. En consecuencia, queda evidenciado que las conductas imputadas constituyen infracciones al deber de idoneidad dispuesto en el artículo 19 del Código.

<u>Descargos presentados después de la Resolución N.° 1</u>

34. En sus descargos, la Universidad alegó que, goza de autonomía universitaria, la cual le permite decidir lo referido a la organización de su economía, lo que permite a sus alumnos recibir el servicio educativo, siendo las pensiones su recurso fundamental.

35. Sobre el particular, se debe manifestar a la administrada que en ningún extremo del presente procedimiento se desconoce su autonomía. Sin embargo, se debe precisar que la misma no le exime de su obligación de adecuar su conducta respecto de las obligaciones establecidas legalmente.

---

[8] Ver folio 191 del expediente.

LPDERECHO.PE

36. En esa línea, si bien goza de autonomía para organizar su actividad educativa y la gestión administrativa de la misma, ello no le habilita a disponer medidas ilegales para el cobro de las pensiones de sus alumnos. Por lo que, se debe rechazar lo alegado en su defensa.

37. Agregó la Universidad en su defensa que, cuando advirtió que los servicios brindados a sus alumnos corren el riesgo de ser suspendidos debido a la alta tasa de morosidad (cerca al 50%), es que, emitió la Resolución N.° 700-2017-CD-P-USMP, por la que se resuelve adoptar medidas para revertir la morosidad, la cual no restringe el servicio educativo a los alumnos deudores, ya que son evaluados y pueden presentar reclamos.

38. Al respecto, se debe señalar a la administrada que, si bien se reconoce su derecho a adoptar medidas que busquen el cumplimiento de los alumnos del pago oportuno de las pensiones de estudio, las mismas no pueden condicionar o limitar la prestación del servicio educativo.

39. En esa línea, el solo hecho de disponer dichas medidas, aun cuando no se hubieran aplicado, no le exime de su obligación de adecuar las mismas respecto de lo establecido legalmente, por lo que se debe rechazar lo argumentado en su defensa.

40. Añadió en sus descargos que, con relación a los reclamos, el plazo para presentarlos contra las notas obtenidas inicia desde el día siguiente que el alumno es informado de su nota. Mientras ello no suceda, conserva su derecho a reclamar.

41. Sobre el particular, contrariamente a lo alegado por la administrada, se debe indicar que el hecho de que, si bien el alumno aun conserve su derecho a reclamar, el que no pueda conocer su nota de forma oportuna le impide conocer el resultado de las evaluaciones y su progreso académico, limitando el ejercicio del reclamo oportuno y de obtener una retroalimentación oportuna del docente. Por lo que carece de validez lo alegado por la Universidad.

42. Alegó, además, la administrada que, la finalidad de las medidas adoptadas es garantizar la continuidad de los servicios, así como contar con los recursos para pagar profesores, trabajadores, etc. Por lo que si una institución educativa privada no pudiera ejercer las acciones de cobro de las pensiones impagas se generaría un grave riesgo a la continuidad del servicio.

43. Al respecto, se debe reiterar a la Universidad que, si bien tiene el derecho a obtener la contraprestación oportuna por parte de sus alumnos para la adecuada gestión de su institución y cumplir el pago de sus obligaciones con su personal, las medidas a adoptar para asegurar el pago de las pensiones deben observar lo establecido legalmente, esto es, no afectar, limitar o condicionar la prestación del servicio educativo. Por lo que, se debe rechazar lo alegado en su defensa.

44. Agregó la Universidad en sus descargos que, no se ha vulnerado la idoneidad del servicio educativo, en la medida que los servicios brindados a los alumnos se corresponden en la oportunidad y calidad ofrecida a través de los diferentes medios de información a los que tienen acceso, no existiendo un solo cuestionamiento por parte de sus alumnos. Prueba de la calidad del servicio es

LPDERECHO.PE

que la SUNEDU les ha otorgado la Licencia Institucional para ofrecer el servicio superior universitario.

45. Sobre el particular, se debe precisar a la administrada que el objeto del presente procedimiento sancionador es verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código, en lo referido a las medidas adoptadas frente al incumplimiento en el pago de las pensiones por sus alumnos y no respecto de la calidad de enseñanza o de los servicios ofrecidos a los consumidores, por lo que carece de validez lo alegado en este punto por la Universidad.

46. Añadió la administrada en su defensa que, el deber de idoneidad no puede ser entendido como el deber de satisfacer todas las expectativas del consumidor, inclusive las no ofrecidas. En el presente caso, no resulta una expectativa legítima que la Universidad no adopte medidas administrativas para inducir a los alumnos deudores a cancelar las pensiones impagas, máxime si no ofreció abstenerse de hacerlo.

47. Al respecto, se debe precisar a la administrada que no se le ha negado la posibilidad de adoptar medidas frente al incumplimiento en el pago de las pensiones por parte de su alumnado. Lo que se ha señalado a la Universidad es que dichas medidas no pueden condicionar ni restringir la prestación del servicio educativo a los alumnos, ya que ello consiste en una medida intimidatoria no permitida legalmente. Por lo que se debe rechazar lo alegado en su defensa.

48. Alegó la Universidad que, si todos los consumidores se condujeran de la forma irresponsable como el estudiante que remitió su reclamo[9] al Indecopi, indicando que *"las pensiones se han pagado en su totalidad a fin de ciclo"*, la Universidad tendría que cerrar.

49. En este punto, se debe señalar al administrado que el presente procedimiento administrativo es de oficio promovido por la autoridad administrativa y no por denuncia particular de algún consumidor.

50. Asimismo, se debe indicar que, si bien se reconoce que los alumnos deben de cumplir con el pago oportuno de las pensiones, es posible que surjan retrasos en los mismos, lo cual, si bien le habilita a tomar medidas a efectos de procurar obtener el financiamiento de su actividad, las mismas no pueden constituir medidas ilegales que pudieran condicionar o limitar la prestación del servicio educativo. Por lo que se debe rechazar lo alegado en su defensa,

51. Añadió la administrada que, si bien en el artículo 29 del Reglamento de Evaluaciones se establece como uno de los requisitos para dar el examen de aplazados, estar al día en el pago de las pensiones. En la práctica, a los alumnos no se les impide rendir ningún examen, incluyendo el de aplazados en condición de deudor.

52. Asimismo, para acreditar lo manifestado, se remite a lo señalado en el acta[10] de fecha 8 de enero de 2018, en la cual la Jefa de la Oficina de Administración manifestó que a los alumnos que se apersonan a rendir el examen de aplazados no se les impide darlo.

---

9 Ver folio 95 del expediente.

10 Ver folios 179 al 181.

53. Al respecto, se debe precisar a la administrada que el hecho de no haber hecho efectiva dicha disposición no la exime de responsabilidad, en tanto no es una medida permitida legalmente para exigir el cobro de las pensiones.

54. En ese sentido, basta el hecho de comunicar la medida ilegítima afecta la expectativa de los consumidores. Por lo que lo alegado no la exime de responsabilidad.

Descargos presentados después del Informe Final de Instrucción

55. A pesar de ser válidamente notificada, la Universidad no ha presentado descargos al IFI.

56. En consecuencia, por todo lo expuesto, corresponde sancionar a la Universidad por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código, dado que, ante la deuda de pensiones de los alumnos, tomó las siguientes medidas: (i) Restringir el acceso al portal de la Universidad para visualizar sus notas; (ii) no entregar, en el aula, los exámenes a los alumnos postergando su derecho a formular reclamos; y (iii) comunicar (desde el 2015 a la fecha) a sus alumnos que, para rendir el examen de aplazados, es requisito no adeudar pago de pensiones.

B. Graduación de la Sanción

57. Corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO de la LPAG.

58. El Principio de Razonabilidad[11] establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.

59. Los criterios previstos en los artículos 110 y 112 del Código disponen que el órgano resolutivo debe atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado, la probabilidad de detección, el daño, los efectos que puedan ocasionarse, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación y los atenuantes o agravantes en cada caso[12].

---

11 **TUO de la LPAG**
Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (…)
3. **Razonabilidad**. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:
   a. El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
   b. La probabilidad de detección de la infracción;
   c. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
   d. El perjuicio económico causado;
   e. La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
   f. Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
   g. La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

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

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.
La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.
En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutivo puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que lo sustituya o complemente.
Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutivo y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas
Al graduar la sanción, el órgano resolutivo 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.

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio, promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y a sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
   a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
   b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
   c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
   d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
   e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
   f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

60. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.

61. En la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, se establece que los factores necesarios para la determinación de la multa a imponer por los órganos resolutivos del Indecopi son: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño) dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.

62. Teniendo en cuenta los criterios señalados, se ha graduado la sanción para la siguiente infracción:

- **Beneficio ilícito**

63. El beneficio ilícito se encuentra configurado por el costo evitado del administrado al no haber implementado las medidas o mecanismos necesarios que hubieran permitido realizar el cobro de la deuda a sus alumnos de acuerdo a la normativa vigente.

64. En tal sentido, el costo evitado está representado por el valor en el costo de contratar un servicio que se encargue de realizar una gestión adecuada en el proceso de cobranza a los alumnos que incurran en mora en el pago de sus pensiones. Según fuentes consultadas, el costo del servicio de una gestora de cobranza por la recuperación efectiva de una cartera morosa, asciende a un valor entre el 6% y 12%[13] sobre el monto a recuperar. En consecuencia, para el presente caso, teniendo en cuenta el valor de la cartera morosa, se asume que el valor del costo que se ahorró el administrado asciende al 6% del total de su cartera morosa.

65. Por lo tanto, considerando el anterior porcentaje, y el monto total de las pensiones adeudadas[14], el costo evitado asciende a S/ [redacted][15]. Es importante mencionar que no se está afirmando que el administrado carezca de dicho servicio, pues es posible que lo tenga. Lo que se está afirmando es que el costo de contratar este servicio es un parámetro o referente a utilizar para calcular el beneficio ilícito como consecuencia de la infracción administrativa.

---

[13] Este costo se estima en base a los honorarios de éxito que percibe una gestora de cobranza por la recuperación efectiva de la cartera morosa. De la información recopilada en los estudios de mercado para determinar el valor referencial del costo por la contratación de dicho servicio, se estima que los honorarios de éxito se encuentran en un rango entre el 6% y 12% del valor total a recuperar. Para el presente caso, dado que el valor de la cartera morosa del administrado asciende a S/ [redacted] (Fuente: Exp. N° 121-2017/CC3), corresponde asignar como costo del servicio un 6% del valor total de la cartera. A continuación, se presenta el detalle de la información:

Monto recuperado en US$	% Honorarios de éxito
0 – 5,000	12%
5,001 – 25,000	10%
25,001 – 50,000	8%
Más de 50,001	6%

Fuente: Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE). AMC-CLASICO-35-2014-COFIDE-1. http://prodapp2.seace.gob.pe/seacebus-uiwd-pub/fichaSeleccion/fichaSeleccion.xhtml?ptoRetorno=LOCAL, ingresado el 18 de diciembre de 2017.

[14] Deuda total de pensiones en el semestre académico 2017-1: S/ [redacted] Fecha de reporte de información al 28 de noviembre de 2017. Fuente: Expediente 121-2017/CC3

[15] Resultado de: 6% * [redacted]

- **Probabilidad de detección**

66. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento; en el presente caso, teniendo en cuenta las características de la infracción, en la medida que la conducta infractora podía ser verificada fácilmente por la administración pues el conocimiento por parte de los alumnos de este método se hacía por escrito, pudiendo dar cuenta de ello a la administración. Sin embargo, cabe indicar que resulta materialmente imposible la fiscalización del total de operaciones que realiza el administrado en el mercado. En tal sentido, se considera que la probabilidad de detección es alta, por lo que corresponde asignar el valor de 0.75.

- **Calculo de multa**

67. En virtud a lo expuesto, corresponde sancionar a la Universidad con una multa ascendente a 185.2 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)[16].

C. Sanción final

68. Por las consideraciones expuestas, corresponde sancionar a la Universidad con 185.2 UIT, por incumplir lo establecido en el artículo 19 del Código.

D. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones

69. Este Colegiado dispone la inscripción de las infracciones y sanciones a que se refiere la presente Resolución en relación a la Universidad, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119[24] del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES con una multa ascendente a 185.2 UIT[25], por infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, ante la deuda de los alumnos en el pago de las pensiones, tomó las siguientes medidas: (i) Restringir el acceso al portal de la Universidad para visualizar sus notas; (ii) no entregar, en el aula, los exámenes a los alumnos postergando su derecho a formular reclamos; y (iii) comunicar (desde el 2015 a la fecha) a sus alumnos que, para rendir el examen de aplazados, es requisito no adeudar pago de pensiones. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma

---

16 Multa =Beneficio Ilícito / Probabilidad de detección = S/ 576,735.31 / 0.75 = S/ 768,980.41
Multa en UIT = 768,980.41 / 4,150.00 = 185.2 UIT

24 **Código**
Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

25 Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

LP DERECHO.PE

en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Informar a la UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES, que la presente resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 216[26] del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

TERCERO: Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones a que se refiere la presente Resolución en relación a la UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores Comisionados: Guiselle Romero Lora, Julio Aguirre Montoya, Alberto Cairampoma Arroyo y Lennin Quiso Córdova.

GUISELLE ROMERO LORA
Presidenta

LPDERECHO.PE

[26] **TUO de la LPAG**
Artículo 216
216.1 Los recursos administrativos son:
a) Recurso de reconsideración.
b) Recurso de apelación.
Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.
216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días." (…)