



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

RESOLUCIÓN FINAL N.º 126-2021/CC3

EXPEDIENTE : 098-2019/CC3
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3 (COMISIÓN)
ADMINISTRADA : UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A.¹
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR IDONEIDAD EN SERVICIOS EDUCATIVOS
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR
SANCIÓN : 33.8 UIT (artículo 73 del Código– interés moratorio superior al permitido)
450 UIT (artículo 73 del Código – medidas prohibidas)

SUMILLA: El artículo 73 del Código establece que los proveedores de servicios educativos deben tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia. En esa línea, la Ley N.º 29947 Ley de Protección a la Economía Familiar respecto del pago de pensiones en Institutos, Escuelas Superiores, Universidades y Escuelas de Posgrado Públicos y Privados, establece que la tasa de interés para las moras sobre pensiones no pagadas no debe superar la tasa de interés interbancaria dispuesta por el Banco Central de Reserva del Perú. En el presente caso, se verificó que la UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. requirió el pago de un interés moratorio superior al permitido por la Ley N.º 29947, por lo que corresponde sancionarla con una multa de 33.8 UIT.

De igual forma, la Ley N.º 29947 establece que los proveedores de servicios educativos no pueden adoptar prácticas que afecten el normal desarrollo del mismo. En el presente caso, se verificó que la UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. dispuso medidas que restringen el desarrollo del servicio educativo de los alumnos, a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza, puesto que en caso de no estar al día en el pago de las pensiones no podrían realizar ciertos trámites tales como: (i) Autenticación de Documentos, (ii) Carta de presentación y (iii) Constancia Promedio Ponderado Acumulado; por tanto, corresponde sancionarla con una multa de 450 UIT.

Lima, 24 de agosto de 2021

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N.º 1 del 08 de septiembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador² (PAS) en contra de Universidad San

¹ Cabe señalar que la Universidad está registrada en la base de datos de la SUNAT con RUC número 20297868790, y con domicilio fiscal ubicado en Av. La Fontana N.º 550 Urb. San César de la Molina – La Molina, Lima. Asimismo, se encuentra registrada en SUNARP con la partida registral 11165047.

² Es oportuno mencionar que las diligencias e inspecciones que motivaron el inicio del presente procedimiento fueron desarrolladas por la Dirección de Fiscalización (antes Gerencia de Supervisión y Fiscalización), considerando la delegación de la función de supervisión que la Secretaría Técnica materializó a través del Memorandum N.º 236-2017/CC3 de fecha 29 de mayo de 2017.

En atención a las investigaciones realizadas, la Dirección de Fiscalización emitió el Informe N.º 361-2019/GSF del 09 de julio de 2019 y el Informe Complementario N.º 008-2020/GSF-COMP del 03 de febrero de 2020.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC



Ignacio de Loyola S.A. (Universidad) por presunto incumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código), en los siguientes términos:

“PRIMERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad San Ignacio de Loyola S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por la presunta infracción a lo dispuesto en el artículo 108 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con lo establecido en el artículo 73 de dicho cuerpo legal, toda vez que habría requerido el cobro de un interés moratorio superior al legal permitido por la Ley 29947, Ley de Protección a la Economía Familiar respecto del pago de pensiones en Institutos, Escuelas Superiores, Universidades y Escuelas de Posgrado Públicos y Privados.

SEGUNDO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad San Ignacio de Loyola S.A., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por la presunta infracción a lo dispuesto en el artículo 108 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con lo establecido en el artículo 73 de dicho cuerpo legal, toda vez que habría dispuesto³ medidas que restringen el desarrollo del servicio educativo a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza, puesto que solicitaría el estar al día en el pago de las pensiones para realizar la gestión de diversos trámites internos⁴”.

2. Por escrito del 8 de octubre de 2020, la Universidad presentó sus descargos a la imputación formulada mediante Resolución N.º 1, señalando lo siguiente:

- Respecto a la solicitud de nulidad de la segunda imputación realizada en el PAS:
 - (i) La segunda imputación formulada mediante Resolución N.º 1 vulneraba los principios de tipicidad y debido procedimiento, además afectaba su derecho de defensa, toda vez que no se identificó a qué medidas prohibidas para procurar el pago de pensiones se hacía referencia. Así, el verdadero sentido de la imputación se podría conocer a partir del análisis del expediente de fiscalización.
- Respecto del cobro del interés moratorio:
 - (ii) La Dirección de Fiscalización⁵ (DFI) -antes Gerencia de Supervisión y Fiscalización- confundió el concepto de intereses y el de gastos, pretendiendo asimilarlos y equipararlos arbitrariamente.
 - (iii) La DFI ha “convertido” arbitrariamente los gastos en intereses y para poder sumarlos ha necesitado recurrir a la ficción de que los S/ 60.00 Soles corresponden a una deuda de 16 días, de esa forma ha conseguido convertir un monto fijo (S/ 60.00) en una “tasa diaria”.
 - (iv) La interpretación que hizo la DFI del concepto “gasto administrativo” era indebidamente extensiva, ya que tal concepto era aplicable

³ Las disposiciones constan en:
- Reglamento de Estudios.
- Reglamento de Estudios CPEL.
- Guía de Trámite.

⁴ Detalle de los trámites:
- Autenticación de Documentos.
- Carta de presentación.
- Constancia Promedio Ponderado Acumulado.

⁵ En los escritos presentados por la Universidad se identifica a la DFI como GSF.



específicamente a los servicios financieros; así, por ejemplo, en el caso de los gastos de cobranza, las entidades financieras únicamente podrían trasladar gastos tercerizados, cosa que no ocurría con las entidades educativas.

- (v) Los intereses moratorios y los gastos administrativos de cobranza de deudas morosas podrían tener en común que ambos se originaban en el mismo evento (la falta de pago oportuno por parte del deudor); pero ello no los convertía en lo mismo.
- (vi) Los gastos administrativos tenían naturaleza resarcitoria, no indemnizatoria, a diferencia de los intereses moratorios.
- (vii) Los intereses, debido a su propia naturaleza, eran siempre variables, esto es, proporcionales al pago de la deuda y al plazo del crédito, mientras que los gastos de cobranza constituían un monto determinado (por las actividades de la empresa) y hundido (costo que no podría ser recuperado).
- (viii) La razón por la que se cobraba S/ 60.00 Soles a los alumnos con atrasos mayores de 15 días era porque de esa forma se buscaba que el costo lo asumieran quienes lo generaban.
- (ix) No existía prohibición normativa alguna que limitara a las empresas a trasladar los gastos administrativos al consumidor que los generaba, por lo que, en aplicación de lo dispuesto por el artículo 24.2 de la Constitución, no se le podría prohibir realizar una actividad que no había sido clasificada expresamente como ilícita.
- (x) No se podrían aplicar por analogía las normas restrictivas de derechos, de acuerdo con el artículo 139 de la Constitución.
- (xi) Durante el año 2020, con el contexto generado por la propagación de la COVID-19, exoneró a sus alumnos del pago del concepto de gastos administrativos, de acuerdo con la comunicación correspondiente al 20 de marzo de 2020.
- (xii) La Resolución N.º 1 fue notificada el 16 de setiembre de 2020; es decir, meses después de haber cesado el cobro de los gastos administrativos, por lo que correspondía aplicar lo dispuesto por el artículo 108 del Código.

• Respecto de la aplicación de medidas prohibidas y/o intimidatorias:

- (xiii) Ninguna norma prohibía requerir el pago de las pensiones para realizar la autenticación de documentos y emitir cartas.
- (xiv) Se debía considerar que, si la norma permitía la retención de certificados, con mayor razón podría retenerse otro tipo de documentos de menor importancia, como las cartas de presentación.
- (xv) La norma prohibía de manera taxativa y limitada 3 conductas, dentro de las cuales no se encontraban las gestiones objeto de controversia.
- (xvi) Todo lo expuesto había sido debidamente informado a los alumnos, por lo que no se podría pretender efectuar una interpretación de la norma que atente contra lo pactado.
- (xvii) Durante los actuados del procedimiento sancionador y del procedimiento de fiscalización, no se explicó por qué las “prácticas intimidatorias” tendrían esta calidad, lo cual vulneraba lo dispuesto en el artículo 196 del Código Procesal Civil.
- (xviii) Solicitó que se le conceda el uso de la palabra.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

3. Adicionalmente, la Universidad presentó un escrito el 27 de enero de 2021, complementando los argumentos de descargos a la Resolución N.º 1, manifestando lo siguiente:

• Respecto a los conceptos cobrados:

- (i) Si bien la Sala Especializada en Protección al Consumidor (Sala), consideró que el concepto de “gastos administrativos” había sido mal utilizado para encubrir cobros de intereses moratorios, ello, no significó que los conceptos de intereses moratorios y de gastos administrativos sean equivalentes.
- (ii) En aplicación del principio de primacía de realidad, debía efectuarse un análisis objetivo y técnico de la verdadera naturaleza de los cobros involucrados.
- (iii) El gasto administrativo incurrido era fijo, independientemente del tamaño de la deuda y su antigüedad.
- (iv) Debía considerarse que exoneró a los estudiantes del pago de intereses moratorios y gastos administrativos, lo constituía un atenuante de la posible sanción a imponer.

• Respecto a las medidas prohibidas y/o intimidatorias:

- (v) En la Resolución Final N.º 1524-2020/SPC-INDECOPI, la Sala analizó cada conducta (práctica intimidatoria) de manera independiente, a efectos de determinar si afectaba la prestación del servicio educativo.

4. Mediante la Resolución N.º 4 del 8 de febrero de 2021, se puso en conocimiento de la Universidad, el Informe Final de Instrucción N.º 011-2021/CC3-ST (IFI), otorgándosele un plazo de cinco (05) días para la presentación de sus descargos.

5. El 15 de febrero de 2021, la Universidad presentó sus descargos al IFI, reiterando los alegatos expuestos en los escritos del 8 de octubre de 2020 y 27 de enero de 2021; adicionalmente, señaló lo siguiente:

• Respecto a la solicitud de nulidad de la segunda imputación realizada en el PAS:

- (i) Si bien la Secretaría Técnica alegó que la imputación de cargos sería correcta porque hacía referencia a los informes de la DFI, el Tribunal Constitucional, mediante sentencia correspondiente al Expediente N.º 00156-2012-PHC/TC, señaló que la formulación de cargos debía ser de fácil comprensión para el administrado.
- (ii) Usar un pie de página en la imputación para precisar los trámites que serían objeto de discusión no era una herramienta adecuada para presentar la conducta central de análisis en el caso concreto.
- (iii) La Secretaría Técnica reconoció que la resolución de imputación de cargos no describía ni detallaba por qué las conductas serían restrictivas del servicio educativo.

• Respecto a la vulneración al principio de tipicidad:



- (i) La prohibición legal contenida en la Ley N.º 29947, Ley de protección a la economía familiar respecto del pago de pensiones en institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado públicos y privados (Ley N.º 29947), era aplicable únicamente a cuatro supuestos específicos: 1) condicionar la asistencia a clases al pago de pensiones; 2) condicionar la evaluación de alumnos al pago de pensiones; 3) condicionar la atención de reclamos al pago de pensiones; y, 4) usar prácticas intimidatorias.
 - (ii) Mediante el uso arbitrario del concepto de “prácticas intimidatorias”, la imputación devenía en una especie de actividad legislativa inconstitucional, ya que terminaba prohibiendo por analogía (y además con efecto retroactivo) conductas que la norma legal en realidad no prohibía, tales como: 1) prohibir la autenticación de documentos; 2) prohibir la emisión de cartas de presentación; y, 3) prohibir la emisión de constancias de promedio ponderado autenticado.
- Respecto a los cobros realizados por la Universidad:
 - (i) Los artículos 1241 y 1257 del Código Civil admitían la distinción entre intereses y gastos. Tal diferencia también había sido reconocida por la Sala en la Resolución N.º 1218-2018/SPC-INDECOPI.
 - (ii) Las prestaciones que generaban el cobro de S/ 60.00 Soles eran individualizables y habían sido efectivamente prestadas.
 - (iii) Los gastos administrativos cubrían la realización de llamadas telefónicas de cobranzas, envío de avisos de cobranzas por mensaje de texto y correos electrónicos, avisos de cobranzas por Infossil, envío de cartas de cobranzas vía courier, servicio de Plataforma para el reporte de morosos (Infocorp), gestiones de cobranza individualizada (tercerizado con diversos proveedores: Kobranzas S.A.C., Equifax Perú S.A., Carrier Service S.A., Orion Perú S.A.C.).
 - (iv) En ese sentido, las gestiones de cobranza constituían un servicio efectivamente prestado, distinto al servicio educativo.
 - (v) Los gastos administrativos tenían la siguiente naturaleza: (a) constituían un resarcimiento por el retraso en el pago; (b) la gestión de cobranza era un servicio efectivamente prestado; (c) eran gastos adicionales a los intereses que debían ser asumidos por el estudiante deudor (artículo 1241 del Código Civil); y, (d) no debían adicionarse a los intereses pues tenían distinta naturaleza.
 - (vi) El artículo 108 del Código únicamente requería que la conducta se hubiera corregido antes de la notificación de la Resolución N.º 1, y no otro requisito distinto a este.
 - Respecto a las medidas prohibidas y/o intimidatorias:
 - (i) En el IFI se señaló indebidamente que los documentos/trámites condicionados “pueden” ayudar a la educación de los alumnos.
 - (ii) Los trámites objeto de controversia no afectaron, de ninguna manera, el dictado de clases o evaluación del alumno, ni la atención de sus reclamos.
 - (iii) Con relación al trámite denominado “Carta de Presentación”, se eliminó el requerimiento de no tener deuda alguna el 30 de enero del 2019, esto es, antes de la notificación de la resolución de imputación de cargos,



conforme se acreditaba con el reporte técnico precisado en el Informe de la Vicepresidencia de Tecnología de la Universidad.

- (iv) En el citado informe se individualizó los estudiantes que, aun estando en mora, pudieron acceder al trámite referido en el año lectivo 2019, por lo que en atención al artículo 108 del Código, correspondía exonerarlo de responsabilidad en ese extremo.

- Respecto a la graduación de la sanción recomendada en el IFI:

- (i) Era cuestionable el criterio para determinar el beneficio ilícito respecto de la segunda imputación puesto que se utilizó como criterio de graduación el costo de una gestora de cobranza, cuando la imputación versaba sobre la realización de trámites específicos.
- (ii) El presunto beneficio ilícito obtenido por aplicar medidas restrictivas del servicio educativo debería estar constituido por los ingresos obtenidos debido a los 3 trámites solicitados por alumnos morosos.
- (iii) La Secretaría Técnica no consideró todos los criterios establecidos por el artículo 112 del Código, faltando así al principio de legalidad.
- (iv) Al momento de graduar la sanción se debía considerar (a) el daño resultante, (b) los efectos de la conductas del mercado y (c) la naturaleza del perjuicio causado y las resoluciones emitidas por la Sala que versan sobre multas impuestas a otras entidades universitarias por los mismos tipos infractores.
- (v) La graduación propuesta no consideró la subsanación de su conducta.

6. El 11 de marzo del 2021, se llevó a cabo el informe oral solicitado por la Universidad. En dicha oportunidad, la administrada reiteró sus argumentos de defensa y agregó lo siguiente:

- (i) Al margen de la modalidad del cese de la conducta, lo importante son las consecuencias de esta y la etapa en la que se realiza, en su caso cesó la conducta antes del inicio del PAS.
- (ii) El cobro de S/ 60.00 Soles se realizó por única vez, e implicó la administración de la deuda, la administración de cobranza y las gestiones propias de la cobranza, las cuales se realizaron a través de su área de Gestión de Créditos y Cobranzas y empresas tercerizadas especializadas.

7. El 15 de junio de 2021, a través de la Resolución N.º 080-2021/CC3 del 15 de junio de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (Comisión) resolvió ampliar el plazo de caducidad por un (1) mes, contado a partir de la fecha de vencimiento del plazo inicial.

8. Mediante Resolución N.º 06 del 16 de junio de 2021, la Secretaría Técnica -por encargo de la Comisión- citó a informe oral a la Universidad. Dicha diligencia se llevó a cabo el 24 de junio de 2021, en donde la administrada reafirmó sus alegatos de defensa contenidos en sus escritos del 8 de octubre de 2020 y 27 de enero de 2021⁶, además atendió las consultas de la Comisión, como se reproduce a continuación:

⁶ Con escrito del 02 de julio de 2021, la Universidad presentó un escrito reiterando los argumentos de defensa planteados en su informe oral y en el escrito del 08 de octubre de 2020.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

- (i) Se le preguntó en qué términos traslada la información del cobro del interés moratorio y gasto administrativo a los alumnos, y la Universidad indicó que esa información se trasladaba de forma separada, siendo que se diferencia el concepto de interés moratorio (el cual puede variar de acuerdo con la cantidad de días adeudados) y el concepto de gasto administrativo (que es fijo) siendo que fue la DFI quien realizó la suma de ambos conceptos.
 - (ii) Se le preguntó de qué forma cesó la conducta infractora, es decir si modificó su Reglamento o ha suspendido materialmente los cobros, señalando que sólo suspendió el cobro debido a la coyuntura de la Covid-19 y la pandemia, mas no se han eliminado.
 - (iii) Precisó que algunos casos son individualizables y otros no, pero son atribuibles a las gestiones de cobranza como las remuneraciones del personal de cobranzas, señaló que ante un requerimiento de información podría presentar el detalle individualizado de las cobranzas que realiza.
9. Con Resolución N.º 099-2021/CC3 del 08 de julio de 2021, la Comisión resolvió ampliar el plazo de caducidad del PAS, hasta el 31 de agosto de 2021.
 10. A través de la Resolución N.º 07 del 09 de julio de 2021, la Secretaría Técnica, por encargo de la Comisión, requirió a la Universidad, información referida a las acciones de cobranza específicas del período académico 2019-I y II⁷ así como el sustento del concepto de gastos administrativos que dispuso durante el mencionado periodo. Dicho requerimiento fue atendido por la Universidad a través de los escritos del 21 y 30 de julio de 2021.
 11. En consecuencia, corresponde a la Comisión emitir la decisión final en el PAS iniciado contra la Universidad.

II. ANÁLISIS

A. Cuestiones previas

A.1. Sobre los cuestionamientos al inicio del presente PAS

a) Respecto a la nulidad de la segunda imputación de cargos

12. En sus descargos, la Universidad alegó que, la segunda imputación formulada mediante Resolución N.º 1 vulneraba los principios de tipicidad y debido procedimiento, además afectaba su derecho de defensa, toda vez que no se identificó a qué medidas prohibidas para procurar el pago de pensiones se hacía referencia. Así, el verdadero sentido de la imputación se podría conocer a partir del análisis del expediente de fiscalización. Además, en sus descargos al IFI, la administrada señaló que la Secretaría Técnica había reconocido que la resolución de imputación de cargos no describía ni detallaba por qué las conductas serían restrictivas del servicio educativo, siendo que presentar la conducta central objeto de análisis en un pie de página no era adecuado.

⁷ Ante dicho requerimiento, la Universidad solicitó una prórroga del plazo para presentar la información solicitada, la cual fue otorgada a través de la Resolución N.º 8 del 16 de julio de 2021.

Se precisa que con Resolución N.º 9 del 26 de julio de 2021 se solicitó información a la Universidad, dicho requerimiento fue atendido con escrito del 30 de julio de 2021.



13. Sobre el particular cabe precisar que, el artículo 254⁸ del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG), señala que para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido, caracterizado por, entre otras cosas, notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.
14. Respecto al hecho de notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, cabe precisar que, de la revisión del expediente, se advierte que los actuados que motivaron el inicio del presente PAS (recabados en la etapa de supervisión) fueron notificados a la Universidad el 16 de setiembre de 2020 al correo electrónico cdiaz@usil.edu.pe (señalado como domicilio procesal electrónico por la administrada mediante escrito del 07 de setiembre de 2020). En esa oportunidad, no solo se adjuntó la Resolución de imputación de cargos y la cédula de notificación, sino también todo el expediente de supervisión, con lo cual se verifica el cumplimiento de este requisito.
11. Respecto a la calificación de las presuntas infracciones cometidas y la expresión de las sanciones que, en su caso, se pudieran imponer, cabe precisar que, en el extremo resolutivo Segundo de la Resolución N.º 1 se especificó que las medidas dispuestas por la Universidad que habrían restringido la prestación del servicio educativo (es decir, serían prohibidas) se incluyeron en su Reglamento de Estudios y en su Guía de Trámite, y que los trámites que no habrían podido gestionarse por no estar al día en el pago de las pensiones eran los siguientes: (i) autenticación de documentos, (ii) emisión de carta de presentación y (iii) emisión de constancia promedio ponderado acumulado.
12. Además, se advierte que la Resolución N.º 1 ha especificado -en su Considerando 6- que esta se sustenta en las conclusiones y recomendaciones de los Informes N.º 361-2019/GSF y N.º 008-2020/GSF-COMP, y en los actuados del Expediente N.º 711-2018/GSF (expediente de supervisión)⁹. Así pues, en el Informe N.º 361-

⁸ TUO de la LPAG

Artículo 254.- Caracteres del procedimiento sancionador

254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción.

2. Considerar que los hechos probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a las entidades en sus procedimientos sancionadores.

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

4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 173.2 del artículo 173, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación.

254.2 La Administración revisa de oficio las resoluciones administrativas fundadas en hechos contradictorios con los probados en las resoluciones judiciales con calidad de cosa juzgada, de acuerdo con las normas que regulan los procedimientos de revisión de oficio.

⁹ **DECRETO SUPREMO 0009-2009-PCM - MODIFICADO POR DECRETO SUPREMO 0107-2012-PCM - REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI**

"Artículo 72-C.- Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Son funciones de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización:

c) Apoyar en la realización de acciones de supervisión, a fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales, por parte de quienes realizan actividades sujetas a la competencia del INDECOPI".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

- 2019/GSF se señaló -entre los numerales 75 al 82- que la ley solo permite retener los certificados de estudios de los periodos no pagados, prohibiendo aplicar medidas intimidatorias, esto es, que afecten el acceso a una educación de calidad.
13. En consecuencia, considerando que, tanto el informe de supervisión como las actuaciones realizadas durante la etapa de supervisión, contienen la justificación del inicio del PAS, y que todo ello fue notificado a la administrada con la resolución de imputación de cargos, se concluye que no ha existido vulneración a ninguno de los principios mencionados por la Universidad, ni su derecho de defensa, en tanto se cumplió con lo previsto por el artículo 254 del TUO de la LPAG.
 14. Así, reafirmando lo señalado, la propia Universidad indicó que conoció el contenido de las imputaciones formuladas por la Secretaría Técnica luego de revisar los actuados del expediente de supervisión, notificados debidamente.
 15. Finalmente, cabe precisar que, en la Resolución de imputación de cargos, también se indicó cuál es tipo infractor presuntamente infringido (artículo 108 del Código, en relación con el 73 del mismo cuerpo legal), las sanciones que se podrían imponer, la autoridad competente para imponerlas, y la norma que le otorga tal competencia (ver Considerandos 6, 7, 8 y 9 de la Resolución N.º 1, y extremos resolutivos Segundo y Sexto).
 16. Con relación al alegato de la Universidad referido a que en el IFI se habría señalado que la imputación de cargos no describía ni detallaba qué conductas restringirían el servicio educativo, cabe precisar que, contrariamente a lo alegado por la administrada, lo que este Colegiado evidencia es que la Secretaría Técnica describió en el IFI cómo se imputaron los cargos en este extremo, lo que de ninguna manera significaba asumir que tal imputación era inadecuada. Ello, más aún si se consideraba que, como ya se mencionó previamente, el hecho de haber consignado en un pie de página los trámites que la Universidad habría prohibido realizar si no se habían pagado las pensiones no enerva que la imputación se haya formulado respetando el principio del debido procedimiento y el derecho de defensa de la administrada.
 17. Por lo expuesto, corresponde desestimar los alegatos expuestos por la Universidad en este extremo.

b) Respecto a la vulneración al principio de tipicidad

18. En sus descargos al IFI, la Universidad alegó que la prohibición legal contenida en la Ley N.º 29947 era aplicable únicamente a cuatro supuestos específicos: 1) condicionar la asistencia a clases al pago de pensiones; 2) condicionar la evaluación de alumnos al pago de pensiones; 3) condicionar la atención de reclamos al pago de pensiones; y, 4) usar prácticas intimidatorias. Así, mediante el uso arbitrario del concepto de “prácticas intimidatorias”, la imputación devenía en una especie de actividad legislativa inconstitucional, ya que terminaba prohibiendo por analogía (y además con efecto retroactivo) conductas que la norma legal en realidad no prohibía, tales como: 1) prohibir la autenticación de documentos; 2) prohibir la

(...)

g) Elaborar informes que contengan conclusiones y recomendaciones de las actividades de apoyo brindadas a las Comisiones y Secretarías Técnicas”.

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



- emisión de cartas de presentación; y, 3) prohibir la emisión de constancias de promedio ponderado autenticado.
19. Sobre el particular, el artículo 248 del TUO de la LPAG señala que, solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, siendo que, las disposiciones reglamentarias pueden especificar aquellas dirigidas a identificar las conductas, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente¹⁰.
 20. Además, según el principio de legalidad, recogido en el TUO de la LPAG¹¹, las autoridades deben actuar con respeto a la Constitución, la Ley y al Derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.
 21. Así, el principio de taxatividad, entendiéndose como la concurrencia -a su vez- de los principios de legalidad y tipicidad de una conducta, se tiene por cumplido cuando se ha verificado que una norma recoge la conducta que es materia de análisis.
 22. Así, según el artículo 73 del Código, el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.
 23. Tales lineamientos implican precisamente respetar los derechos reconocidos a los consumidores y cumplir las obligaciones que las normas imponen a los proveedores; entre las cuales se encuentra la Ley General de Educación y la Ley N.º 29947, cuyos artículos 2 y 3 establecen las practicas permitidas ante no pago de las pensiones así como la prohibición del uso de prácticas intimidatorias para procurar el pago de sus pensiones, pues de esa forma se afecta el derecho de acceder a una educación de calidad.
 24. Tal situación, de ninguna manera supone vulnerar el principio de tipicidad -recogido en el artículo 248 del TUO de la LPAG- pues como ya se indicó, la infracción referida a brindar un servicio educativo inidóneo, que no respete los lineamientos generales del proceso educativo (como las obligaciones que impone la Ley N.º 29947) se encuentra recogida en el Código, esto es, en una norma con rango de ley.

10

TUO de la LPAG**Artículo 248 Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

4. Tipicidad. - Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.

En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.

11

TUO de la LPAG**Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

1.1. Principio de legalidad. - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

25. Por consiguiente, tanto el incumplimiento de lo indicado en los artículos 2 y 3 de la Ley N.º 29947, constituye infracción a lo estipulado en el artículo 73 del Código, toda vez que la idoneidad recogida en dicho artículo supone que los proveedores deben brindar sus productos o servicios respetando la normativa que rige su prestación; por tanto, no se trata de una interpretación por analogía de la norma.
26. En este extremo, resulta importante señalar a la Universidad que el principio de tipicidad posee características especiales, teniendo en cuenta que la descripción rigurosa y perfecta de la infracción es, salvo excepciones, prácticamente imposible. Así, Alejandro Nieto y Manuel Rebollo han señalado que el detallismo del tipo tiene su límite y las exigencias maximalistas solo conducen, por tanto, a la parálisis normativa o a las nulidades de buena parte de las disposiciones sancionadoras existentes o por dictar¹². Además de ello, esta tipicidad especial es coherente con la naturaleza de las normas de protección al consumidor, precisamente por la diversidad de mercados a los que se aplica el Código.
27. En el caso concreto, se evalúa la disposición de medidas prohibidas o intimidatorias para procurar el pago de las pensiones, siendo esto así, la evaluación de responsabilidad de la administrada se ha efectuado en el marco del deber idoneidad establecido en el Código en relación con los lineamientos que enmarcan los servicios educativos.
28. Así, se debe tener en cuenta que la Ley N.º 29947 si bien determina que la retención de certificados está permitida, también prohíbe la aplicación de medidas intimidatorias, lo cual no consta en una lista taxativa, pero puede concluirse -de acuerdo con lo que señala la RAE¹³- que serían todas aquellas medidas orientadas, en el caso del servicio educativo, a limitarlo, afectando con ello la idoneidad del servicio ofrecido.
29. Además, es pertinente mencionar que el propio Tribunal Constitucional ha defendido la constitucionalidad de las disposiciones contenidas en la Ley N.º 29947¹⁴ y que en aplicación de esta resulta justificable limitar la actuación de los centros educativos de educación superior privada, a efectos de garantizar la correcta prestación del servicio:

95. Finalmente, en función de las premisas que se han desarrollado supra, este Tribunal considera que el grado de optimización del derecho a la educación superior -satisfecho en grado intenso- justifica la restricción de las libertades de asociación y empresa, así como la autonomía universitaria -que se afectan en grado leve-. Los niveles de optimización y aflicción entre uno y otros ponen en evidencia que la medida cuestionada no es excesiva o desproporcionada. Queda meridianamente claro que, con esta medida, se pretende, antes que disuadir la actividad económica privada de los centros de educación superior, fomentarla, a través de una intervención estatal que promueva la competencia en condiciones de igualdad, pues su objeto último es que no se suspenda la participación estudiantil, razón de ser de esta actividad privada y de la educación como derecho consagrado constitucionalmente. Por las razones expuestas,

¹² NIETO GARCÍA, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, Cuarta edición, Editorial Tecnos, Madrid, 2005, p. 312; REBOLLO PUIG, Manuel y otros, Derecho Administrativo Sancionador, Primera edición, Lex Nova, Valladolid, 2010, Op. Cit., p. 305.)

¹³ <https://dle.rae.es/intimidar>
tr. Causar o infundir miedo, inhibir. U. t. c. intr.

¹⁴ Sentencia recaída en el expediente N.º 0011-2013-PI-TC.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 098-2019/CU



debe confirmarse la constitucionalidad del artículo 2 de la Ley 29947, de Protección a la economía familiar.

(Subrayado es nuestro).

30. Tal limitación a la actuación de los privados -como lo reconoció el Tribunal Constitucional- no supone de ninguna manera desconocer la autonomía económica, administrativa y económica con la que cuentan los centros de educación superior. En virtud de la autonomía económica, la Universidad cuenta con potestad para administrar y disponer de su patrimonio, así como para determinar los mecanismos de generación de ingresos, facultándolo a crear normas internas (Reglamentos y Estatutos) que regulen el pago de la matrícula y pensiones de enseñanza y los intereses que se generarán por no pagarlos oportunamente, así como las medidas que se adoptarán para procurar su pago, pero siempre dentro del marco legal.
 31. Por lo antes expuesto, corresponde desestimar los alegatos expuestos por la Universidad en este extremo, destinados a cuestionar la presunta vulneración al principio de tipicidad; sin perjuicio de pronunciarse, en los apartados siguientes, sobre la legalidad de las medidas adoptadas para procurar el pago de pensiones.
- B. Sobre el hecho de requerir el pago de un interés moratorio superior al permitido por la Ley N.º 29947**
32. En sus descargos, la Universidad señaló que la DFI confundió dos conceptos completamente distintos: el de intereses y el de gastos, pretendiendo asimilarlos y equiparlos arbitrariamente. Agregó que la DFI ha “convertido” arbitrariamente los gastos en intereses y para poder sumarlos ha necesitado recurrir a la ficción de que los S/ 60.00 Soles corresponden a una deuda de 16 días, solo así, utilizando un dato asumido, ha conseguido convertir un monto fijo (S/ 60.00) en una “tasa diaria”.
 33. Adicionalmente señaló que la interpretación que hizo la DFI del concepto de gasto administrativo era indebidamente extensiva, ya que tal concepto era aplicable específicamente a los servicios financieros; así, por ejemplo, en el caso de los gastos de cobranza, las entidades financieras únicamente podrían trasladar gastos tercerizados, cosa que no ocurría con las entidades educativas.
 34. Además, solicitó considerar lo siguiente: (a) los gastos administrativos constituían un resarcimiento por el retraso en el pago (no una indemnización como los intereses moratorios); (b) la gestión de cobranza era un servicio efectivamente prestado; (c) los gastos administrativos debían ser asumidos por el estudiante deudor (artículo 1241 del Código Civil); y, (d) no debían adicionarse a los intereses, pues tenían distinta naturaleza.
 35. Sobre este punto, antes de determinar la existencia de responsabilidad de la Universidad, este Colegiado considera necesario analizar la naturaleza de los intereses moratorios y gastos administrativos, a fin de determinar si ambos cobros podrían equiparse o no.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

b.1 Respeto a la naturaleza del concepto “gasto administrativo” requerido por la Universidad

(i) Definición de gasto administrativo

36. De la lectura del Código se advierte que varias de sus disposiciones normativas recogen menciones al término “gasto”, sin establecer una definición precisa sobre el mismo. No obstante, no debe perderse de vista que el artículo 94 de dicho cuerpo normativo señala que el cobro de comisiones y gastos debe implicar la prestación de un servicio efectivo, debidamente justificado, y sustentarse en un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio.
37. Adicionalmente, el documento denominado “Glosario de Términos e Indicadores Financieros”, emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)¹⁵, establece que los “Gastos de administración” están referidos a los gastos de personal, de directorio, servicios recibidos de terceros, impuestos, contribuciones y gastos diversos de gestión incurridos, que se registran sobre una base acumulativa.
38. Por su parte, el artículo 16 de la Resolución SBS N.º 3274-2017 - Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado¹⁶, define a los gastos como los cargos en que incurren las empresas por servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por terceros.
39. Debe precisarse que, si bien las disposiciones antes mencionadas son aplicables a las empresas del sistema financiero, las mismas brindan un marco de referencia para entender cómo define el ordenamiento peruano a los “gastos administrativos”.
40. De esta manera, se advierte que tal definición también podría ser aplicable a los cobros que los proveedores de servicios educativos trasladan a sus consumidores por la prestación de servicios adicionales y/o complementarios. Así, los gastos que dichos proveedores establezcan deben sustentarse en la efectiva incursión en egresos económicos reales y susceptibles de probanza, pues lo contrario implicaría que se traslade a los consumidores los costos de las tareas ordinarias que corresponden al proveedor.
41. Es pertinente señalar que, en un anterior pronunciamiento de la Comisión, y con otra conformación del Colegiado¹⁷, el Comisionado Juan Manuel García Carpio señaló, en un voto en mayoría¹⁸, que si la gestión de administración y cobranza de deudas era realizada internamente por el propio personal de la institución educativa y con recursos propios, y los “gastos administrativos” formaban parte de la estructura de costos del

¹⁵ <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>.

¹⁶ **Resolución SBS N.º 3274-2017 “Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado”**
Artículo 16 Comisiones y gastos
Las comisiones y gastos se determinan libremente de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la Ley General:
1. Las comisiones son cargos por servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por las empresas.
2. Los gastos son cargos en que incurren las empresas por servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por terceros.

¹⁷ Ver Resolución Final N.º 071-2021/CC3 del 20 de mayo de 2021, emitida en el marco de la tramitación del Expediente N.º 571-2018/CC3.

¹⁸ Voto que completaron los señores Comisionados Fernando Alonso Lazarte Mariño y Marcos Miguel Agurto Adrianzén.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

proveedor (costos fijos), usualmente podría concluirse que tales gastos no evidenciarían la prestación de un servicio adicional y/o complementario y, por el contrario, buscaban castigar la mora en el pago, sobre todo si tales gastos se cobraban a los alumnos cuando se producía el vencimiento de la fecha de pago de la cuota de enseñanza¹⁹. No obstante, de un mejor análisis, el Comisionado Juan Manuel García Carpio considera que, con independencia de la naturaleza del costo, lo que se tendrá que analizar es si tal cobro obedece, justificadamente, a la prestación de un servicio adicional y/o complementario de administración y cobranza de deudas vencidas, como se desarrollará en el siguiente apartado.

(ii) Aplicación al caso concreto

42. De acuerdo con los documentos denominados “Información Económica del Periodo 2019-1”, “Información Económica del Periodo CPEL 2019-1” e “Información Económica (Postgrado)”, la Universidad estableció una tasa diaria de interés moratorio por cuota vencida de 0.0075% para los programas académicos de Pregrado, CPEL y Postgrado, respectivamente.²⁰
43. Además, en los citados documentos se establece el cobro de un importe de S/ 60.00 Soles por concepto de gastos administrativos, el cual era exigido cuando transcurrieran más de quince (15) días desde la fecha de vencimiento de las pensiones para los programas de Pregrado y CPEL. De igual forma, de acuerdo con el documento denominado “Información Económica (Postgrado)” de enero de 2019, el importe por gastos administrativos será cobrado después de quince (15) días calendario de la fecha del vencimiento de las pensiones del programa académico de Postgrado, el cual indica que el importe por concepto de gastos administrativos es de S/ 60.00.²¹
44. De lo anterior se advierte que el importe que la Universidad cobra por concepto de “gastos administrativos”, ascendente a S/ 60.00 Soles, es fijo y se cobra luego de transcurrido quince días del vencimiento de la fecha de pago de la cuota de enseñanza.
45. Por su parte la Universidad señaló, en la etapa de supervisión, que el cobro de S/ 60.00 Soles se encontraría justificado en la medida que cuenta con un área, dentro de su organización interna, destinada específicamente a la gestión de administración y cobranza de las pensiones impagas.
46. Es oportuno mencionar que, mediante Carta N.º 2808-2019/INDECOPI-GSF del 11 de setiembre de 2019, la DFI requirió a la Universidad información sobre la naturaleza del concepto “gasto administrativo”²². A través de la comunicación del 3 de octubre de 2019, la administrada alegó que los gastos administrativos de cobranza permiten cubrir gastos que asume para cobrar a los alumnos aquellas

¹⁹ Ver Considerandos 38 y 55 de la Resolución Final N.º 071-2021/CC3.

²⁰ Los datos se obtuvieron de la información remitida por la administrada a través de la Carta S/N, con fecha 11 de enero de 2019, en respuesta a la Carta 4486-2018/INDECOPI-GSF. En el caso del programa de Postgrado, la precisión del valor de la tasa de interés moratorio se obtuvo de la información remitida por la administrada a través de la Carta S/N, con fecha 25 de abril de 2019, en respuesta a la Carta N.º 1076-2019/INDECOPI-GSF.

²¹ Los datos se obtuvieron de la información remitida por el administrado a través de la Carta S/N, con fecha 11 de enero de 2019, en respuesta a la Carta 4486-2018/INDECOPI-GSF.

²² En la referida carta se requirió a la Universidad, lo siguiente: “informar a qué hace referencia con gestión de administración y cobranza, así como la manera en que esta se materializa, acompañando, además, la documentación que lo acredite”.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CO

- cuotas del servicio que se encuentran vencidas, y que son gestionadas a través del Departamento de Créditos y Cobranzas; asimismo, informó que, dentro de los gastos en los que incurre, se encuentran los siguientes: honorarios, mantenimientos, depreciación, correos, telemarketing, materiales, suministros, impuestos, cartas notariales, etc. Finalmente, en la etapa de supervisión precisó que el gasto más importante era el de personal del Departamento de Créditos y Cobranzas, quienes realizaban las gestiones de cobranza telefónica, envío de correos electrónicos y mensajes de texto, así como atendían a los alumnos que pedían información sobre su deuda vencida y solicitaban facilidades de pago, además de los gastos de cobranza que tercerizaba²³.
47. Al respecto, se concluye que la Universidad contaba con un Departamento de Créditos y Cobranza (con personal a su cargo), la cual debía mantener, aunque no existieran alumnos que incurran en retraso en el pago de sus pensiones; es decir, independientemente de si el alumno pagaba puntualmente o no sus deudas, la Universidad debía asumir el costo de mantenimiento de dicha área. Además, la Universidad realizaba gestiones externas de cobranza pues se agenció de empresas especializadas para realizar el cobro de las pensiones de los alumnos que no se encontraban al día de estas.
 48. Si bien la Universidad informó que cobraba como interés moratorio un porcentaje que no superaba el límite legalmente permitido (0.75% diario), lo cierto es que adicionalmente a ese interés implementó el cobro de S/ 60.00 Soles por la demora en el pago de una obligación, al ser cobrado cuando transcurrían 15 días calendarios desde la fecha de vencimiento de la pensión de enseñanza. Así, considerando lo expuesto en el apartado precedente, correspondería analizar a continuación si los gastos en que incurría la Universidad para procurar el pago de pensiones justificaban el cobro de S/ 60.00; para tal efecto, se analizará la información y documentación proporcionada por la propia administrada para determinar la existencia de un servicio adicional y/o complementario.
 49. Cabe precisar que este Colegiado no desconoce que al estudiante al que se le atribuye la condición de moroso, no deba trasladarse las consecuencias económicas de su incumplimiento, lo que se está señalando es que los gastos administrativos que se trasladan al estudiante que no paga oportunamente la pensión impliquen la prestación de un servicio efectivo, debidamente justificado, y se sustenten en un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio.
 50. En este punto, resulta importante señalar que, este Colegiado ha verificado que la Universidad incurrió en gastos internos y externos para poder gestionar la cartera morosa de los alumnos, razón por la cual resulta necesario determinar si el cobro total de S/. 60.00 Soles que realizó se encontraban justificados o si en su defecto, solo parte de este cobro se encontraba justificado y por ende permitido.
 51. En esa línea se tiene que, mediante escritos del 21 y 30 de julio de 2021, la Universidad sustentó los gastos incurridos en las acciones realizadas para la gestión de cobranza por la deuda vencida en el período 2019, por un valor de S/

²³ Como sustento de estos gastos, la Universidad presentó: boletas de pago de remuneraciones de los colaboradores que manejan la cartera de EPG, gastos de gestión de cobranza en general y gastos de envío de cartas requiriendo el pago.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC



- 1,448,896.68. Esto incluía gastos de gestión interna, cuyo valor ascendía a S/ 1,072,436.04, y gastos externos por S/ 376,460.63.
52. Además, de la documentación remitida por la administrada, esta Comisión ha podido verificar lo siguiente:
- (i) La Universidad ha acreditado sus gastos externos a través de remisión de facturas que sustentaban el valor mostrado.
 - (ii) La Universidad no ha acreditado el total de sus gastos internos, los cuales estaban compuestos por fracciones de los sueldos del personal ejecutivo y operativo que destinaba parte de su tiempo laboral a realizar acciones para la gestión de cobranza.
 - (iii) Respecto a los cargos ejecutivos, se ha detectado que, su actividad principal, no estaba relacionada a la gestión de créditos y cobranzas, por lo que no correspondería considerarlos en este extremo. Dichos cargos son los siguientes: Vicepresidente corporativo de finanzas, Sub gerente de finanzas, Director de servicios al alumno, Jefe de asuntos de propiedad intelectual, consumidor y educación, Jefe de convenios y contratos y Vicepresidente legal²⁴.
 - (iv) En relación al sueldo del Jefe de créditos y cobranzas se consideró el sueldo promedio del mercado anual²⁵.
 - (v) De la información del personal operativo se detectó algunos puestos cuya actividad principal no era la de gestión de cobranzas; sin embargo, debido a que parte de sus labores las empleaban en esta actividad, se tomó en cuenta la proporción de alumnos morosos en el período infractor (0.64) respecto al total de alumnos matriculados, como factor de ajuste para dimensionar el total de tiempo ocupado en la gestión de cobranzas a los alumnos morosos, que a su vez, representaban una sub población dentro del total de alumnos, quienes también debían ser atendidos por el personal operativo²⁶.
53. Por lo antes expuesto, el valor monetario por la gestión interna debidamente sustentada en el período 2019 asciende a S/ 796,123.16. lo que sumado a los gastos externos (S/ 376,460.63) da como resultado un monto total de S/ 1, 172,583.79 de gastos incurridos en la gestión de cobranzas.
54. Finalmente, se precisa que este valor representa, respecto del valor total pagado por alumno moroso por concepto de “gasto administrativo” (S/ 60.00), el monto de S/ 50.69 (que comprenden gastos internos y externos realizados para la gestión de cobranza); en otras palabras, el importe de S/. 9.31 Soles (gastos administrativos no sustentados) no podría ser considerado fácticamente como “gasto administrativo” en la medida que la Universidad no ha cumplido con la exigencia prevista en la norma para ello, ya que no logrado sustentar que incurrió en egresos económicos reales y susceptibles de probanza. En consecuencia, se concluye, sobre la base del principio

²⁴ Fuente: Expediente 098-2019/CC3.

²⁵ De acuerdo con el Diario el Comercio, el promedio de remuneración mensual asciende a S/ 99,000.00. Véase el siguiente enlace: <https://elcomercio.pe/economia/por-que-algunas-posiciones-pueden-cobrar-hasta-un-20-adicional-dentro-del-mercado-de-financieros-en-peru-ncze-noticia/>. Finalmente el gasto en Jefe de créditos y cobranzas asciende a S/ 49,500.00 (S/ 99,000.00*50%).

²⁶ Se precisa que para determinar la proporción se consideró información del expediente 098-2019/CC3.

de primacía de la realidad²⁷ -recogido en el Código- que tal porcentaje del importe cobrado a cada alumno moroso en realidad constituye el cobro de un concepto que busca castigar la demora en el pago, siendo así, este Colegiado concluye que esa porción constituye un interés moratorio, por lo que corresponde determinar si este es superior a la tasa de interés interbancaria dispuesta por el BCRP, como se analizará en el apartado siguiente.

b.2 Respecto al cobro de un interés moratorio superior al legalmente permitido

55. Luego de haberse determinado que, del monto total cobrado a cada alumno moroso por concepto de “gastos administrativos”, por el atraso en el pago de sus deudas, solo S/ 50.69 Soles constituía un importe que podría ser trasladado como tal, sobre la base de la información proporcionada por la propia Universidad; se concluye que la diferencia existente, ascendente a S/ 9.31 tenía la condición de castigar la mora en el pago. Es decir, el monto de S/ 9.31 no tenía naturaleza resarcitoria, como alegó la administrada, sino naturaleza indemnizatoria, ya que no evidenciaba la prestación de un servicio adicional y/o complementario que hubiera sido prestado a favor de los alumnos morosos, motivo por el cual debía añadirse a la tasa de interés moratorio a efectos de determinar si supera o no el límite fijado legalmente.
56. Con relación a este punto, el artículo 2 de la Ley N.º 29947 establece que la tasa de interés para las moras sobre pensiones no pagadas no podrá superar la tasa de interés interbancario dispuesta por el BCRP²⁸.
57. Con relación al interés moratorio, es pertinente señalar que el artículo 1242 del Código Civil señala que dicho interés tiene por finalidad indemnizar la mora en el pago. Así, los intereses moratorios están referidos a aquella obligación que el deudor puede deber por retener un capital después de la fecha en que debía devolverlo, reparando los daños y perjuicios que dicho retraso haya ocasionado al acreedor, sea este de origen culpable o doloso²⁹.
58. Al respecto, el Diccionario Jurídico con el que cuenta el Poder Judicial³⁰ señala que, se entiende por mora la tardanza culpable en el cumplimiento de una obligación, la que aún puede ser ejecutada por existir, todavía interés del acreedor. En ese sentido, será

²⁷ **CÓDIGO**
V.- Principios
(...)

8. Principio de Primacía de la Realidad. - En la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados en la relación de consumo no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen al acto jurídico que la expresa. (...).

²⁸ **Ley 29947**

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 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.

²⁹ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, César “Código Civil Peruano Comentado”. Editorial: Gaceta Jurídica. Pp: 524. Ciudad: Lima.

³⁰ Disponible en <https://historico.pj.gob.pe/servicios/diccionario/diccionario.asp>

- considerado un interés moratorio aquel concepto destinado a indemnizar la tardanza en el cumplimiento de una obligación determinada.
59. Por otro lado, el Glosario de Términos Económicos publicado por el BCRP define a la tasa de interés interbancario, como aquella tasa que refleja el promedio ponderado de las tasas de interés de los préstamos no colateralizados, entre las empresas bancarias, los cuales se otorgan en plazos de un día generalmente y en moneda nacional y extranjera. El BCRP difunde estas tasas promedio con frecuencia diaria a través de su portal web³¹.
60. En el presente caso, tal como se desarrolló en el extremo “de la naturaleza de los gastos administrativos”, la Universidad, a través de los documentos denominados “Información Económica del Periodo 2019-1”, “Información Económica del Periodo CPEL 2019-1” e “Información Económica (Postgrado)”, estableció dos (02) cobros ante el atraso en el pago de las pensiones: un interés moratorio (0.0075% diario) y, además, el concepto de “gasto administrativo” (S/ 9.31 Soles).
61. Sobre el particular, se ha verificado que el gasto administrativo que cobraba la Universidad se activaba ante el atraso del pago de pensiones y este se mantenía fijo³², independientemente del momento en el que este era pagado por el estudiante moroso.
62. Ahora bien, corresponde verificar si tal cobro superaba o excedía la **tasa de interés interbancario fijada por el BCRP**.
63. En ese contexto, se tiene como periodos de matrícula entre el 4 y 8 de marzo de 2019 para el caso de Pregrado, y entre el 4 y 6 marzo de 2019 para el caso de CPEL, motivo por el cual se tomará como valor referencial **la tasa de interés interbancaria anual en moneda nacional del BCRP del 4 de marzo de 2019, la cual fue 2.75%³³, equivalente a una tasa de 0.01%³⁴ diaria**. Por otro lado, para el caso del programa académico de Postgrado, al no encontrarse una fecha establecida de matrícula, se utilizará como fecha de referencia el primer día del año 2019, en el cual la tasa interés interbancaria anual en moneda nacional del BCRP fue de 2.75%³⁵, equivalente a una tasa de 0.01%³⁶ diaria.

³¹ Enlace: www.bcrp.gob.pe/estadisticas/indice-de-tasa-interbancaria-en-moneda-nacional.html

³² En esa línea, se debe considerar como costos fijos a aquellos que no resultan afectados por cambios en el nivel de la actividad en un intervalo factible de operaciones en cuanto a la capacidad total o la capacidad disponible. Así pues, los costos de manos de obra totales pueden ser considerados costos fijos si la empresa mantiene una planilla fija de mano de obra independiente del nivel de producción durante un periodo dado (Jiménez, Francisco (2006). Costos Industriales, pp.432-433).

³³ Esta información puede ser consultada en el portal web de dicha entidad a través del enlace: <http://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/indice-de-tasa-interbancaria-en-moneda-nacional.html>. Revisado el 6 de junio de 2019.

³⁴ La conversión de la Tasa de interés interbancaria diaria se obtiene mediante la fórmula $Tasa\ de\ interés\ interbancaria\ mensual = (1 + tasa\ de\ interés\ interbancaria)^{1/360} - 1$, y para este caso será igual a $Tasa\ de\ interés\ interbancaria\ mensual = (1 + 0.0275)^{1/360} - 1$, siendo igual a 0.01%. Cifra redondeada a dos decimales siguiendo la Nota Metodológica “Cálculo del índice de Tasa Interbancaria Overnight”. Disponible en: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Estadisticas/Operaciones-Monetarias-Cambiaras/metodologia-indice-overnight-2015.pdf>. Revisado el 6 de junio de 2019.

³⁵ Esta información puede ser consultada en el portal web de dicha entidad a través del enlace: <http://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/indice-de-tasa-interbancaria-en-moneda-nacional.html>. Revisado el 6 de junio de 2019.

³⁶ La conversión de la Tasa de interés interbancaria diaria en moneda nacional se obtiene mediante la fórmula $Tasa\ de\ interés\ interbancaria\ diaria = (1 + tasa\ de\ interés\ interbancaria\ en\ moneda\ nacional)^{1/360} - 1$, y para este caso



64. En ese sentido, si bien se aprecia que durante los primeros quince (15) días calendario luego de la fecha de vencimiento la tasa de interés moratorio cobrada por la Universidad (0.0075%) era inferior a la tasa de interés interbancaria diaria en moneda nacional del BCRP (0.01%), a partir del decimosexto día es necesario considerar la adición del importe cobrado por la Universidad, para todos los programas académicos, para lo cual se requiere que este importe sea expresado en términos de tasa de interés (en adelante, tasa de interés equivalente³⁷) para su adecuada comparación.
65. Así, **respecto de los programas académicos de Pregrado y CPEL**, en la Tabla N° 1 se ha determinado el valor de la tasa de interés equivalente diaria (cuarta columna) para todas las combinaciones de carreras y escalas de pago, partiendo de un escenario en donde existen dieciséis (16) días de retraso.³⁸ Asimismo, se expresa el valor de la tasa diaria de interés moratorio total (sexta columna), entendida como la suma de la tasa diaria de interés moratorio fijada por los documentos "Información Económica del Periodo 2019-1" e "Información Económica del Periodo CPEL 2019-1" (quinta columna) y las tasas de interés equivalentes al importe por gasto administrativo no sustentado establecido por los mismos documentos previamente señalados (cuarta columna).

Tabla N° 1

Análisis de tasas en los programas académicos de Pregrado y CPEL

N°1	Escala	Importe por cuota	Tasa de interés equivalente diaria ² (A)	Tasa diaria de interés moratorio (B)	Tasa diaria de interés moratorio total (A)+(B)	Tasa de interés interbancaria diaria (S) (C)	Diferencia en tasas (A)+(B)-(C)
1	A	1,750.00	0.0332%	0.0075%	0.0407%	0.0100%	0.0307%
	B	1,901.00	0.0305%	0.0075%	0.0380%	0.0100%	0.0280%
	C	2,280.00	0.0255%	0.0075%	0.0330%	0.0100%	0.0230%
	D	2,752.00	0.0211%	0.0075%	0.0286%	0.0100%	0.0186%
	E	3,208.00	0.0181%	0.0075%	0.0256%	0.0100%	0.0156%
2	A	1,568.00	0.0370%	0.0075%	0.0445%	0.0100%	0.0345%
	B	1,901.00	0.0305%	0.0075%	0.0380%	0.0100%	0.0280%
	C	2,280.00	0.0255%	0.0075%	0.0330%	0.0100%	0.0230%
	D	2,752.00	0.0211%	0.0075%	0.0286%	0.0100%	0.0186%
	E	3,208.00	0.0181%	0.0075%	0.0256%	0.0100%	0.0156%
3	A	1,568.00	0.0370%	0.0075%	0.0445%	0.0100%	0.0345%
	B	1,864.00	0.0311%	0.0075%	0.0386%	0.0100%	0.0286%
	C	2,244.00	0.0259%	0.0075%	0.0334%	0.0100%	0.0234%
	D	2,715.00	0.0214%	0.0075%	0.0289%	0.0100%	0.0189%
	E	3,170.00	0.0183%	0.0075%	0.0258%	0.0100%	0.0158%
4	A	1,568.00	0.0370%	0.0075%	0.0445%	0.0100%	0.0345%
	B	1,733.00	0.0335%	0.0075%	0.0410%	0.0100%	0.0310%
	C	1,983.00	0.0293%	0.0075%	0.0368%	0.0100%	0.0268%
	D	2,343.00	0.0248%	0.0075%	0.0323%	0.0100%	0.0223%
	E	2,708.00	0.0215%	0.0075%	0.0290%	0.0100%	0.0190%

será igual a $Tasa\ de\ interés\ interbancaria\ diaria = (1 + 0.0275)^{1/360} - 1$, siendo igual a 0.01%. Cifra redondeada a dos decimales siguiendo la Nota Metodológica "Cálculo del índice de Tasa Interbancaria Overnight". Disponible en: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Estadisticas/Operaciones-Monetarias-Cambiaras/metodologia-indice-overnight-2015.pdf>. Revisado el 6 de junio de 2019.

³⁷ En términos generales, para fines del presente informe se entenderá como tasa de interés equivalente (diaria) a aquella que permite cumplir la siguiente ecuación: $Tasa\ de\ interés\ equivalente\ diaria = (1 + Importe\ por\ mora / Cuota)^{1/días\ por\ mora} - 1$

³⁸ El análisis busca evaluar si en al menos un día del rango (en este caso, el primer día del rango) en el cual la administrada cobra importes por gastos administrativos, la suma de cobros moratorios supera los límites del BCRP.

Nº	Escala	Importe por cuota	Tasa de interés equivalente diaria ² (A)	Tasa diaria de interés moratorio (B)	Tasa diaria de interés moratorio total (A)+(B)	Tasa de interés interbancaria diaria (S) (C)	Diferencia en tasas (A)+(B)-(C)
5	A	935.00	0.0619%	0.0075%	0.0694%	0.0100%	0.0594%
6	A	500.00	0.1154%	0.0075%	0.1229%	0.0100%	0.1129%

1/ Esta columna se refiere a las carreras profesionales detalladas en el Anexo 1 de este informe, codificadas con la finalidad de simplificar la presentación. La correspondencia se muestra en el citado anexo.

2/ Para obtener la tasa de interés equivalente diaria, se utilizó la siguiente fórmula
Tasa de interés equivalente diaria = (1 +

Importe del gasto administrativo no sustentado/Cuota)^{1/Días por mora} - 1. Para el presente caso, la mora es diaria, por lo que "Días por mora" equivale a 16, considerando que el cuadro ha sido elaborado bajo un escenario en que un alumno se retrasa 16 días. Asimismo, debido a que la tasa proviene de una conversión desde un monto en Soles, se ha utilizado tres decimales para una mayor precisión.

66. En la última columna de la Tabla N.º 1 se aprecia la diferencia entre la tasa diaria de interés moratorio total (incluye a la tasa de interés equivalente al importe cobrado por "gastos administrativos" no sustentados) y la tasa de interés interbancaria diaria en moneda nacional, según carreras profesionales y escalas de pago, encontrándose que en todos los casos la diferencia es positiva.
67. En ese sentido, se tiene que la tasa de interés moratorio (total) establecida por la administrada supera a la tasa de interés interbancaria en moneda nacional en los casos de los programas académicos de Pregrado y CPEL, debido a que se ha evidenciado que, bajo un retraso de 16 días, la primera excede a la segunda para todas las combinaciones de carreras profesionales y escalas de pago.
68. Respecto del **programa académico de Postgrado**, en la Tabla N.º 2 se ha determinado el valor de la tasa de interés equivalente diaria (cuarta columna), partiendo de un escenario en donde existen dieciséis (16) días de retraso.³⁹ Asimismo, se expresa el valor de la tasa diaria de interés moratorio total (quinta columna), entendida como la suma de la tasa diaria de interés moratorio fijada por el documento "Información Económica (Postgrado)" (cuarta columna) y la tasas de interés equivalente al importe por gasto administrativo no sustentado (tercera columna).

Tabla N.º 2
Análisis de tasas en el programa académico de Postgrado

Programa	Importe por cuota	Tasa de interés equivalente diaria ¹ (A)	Tasa diaria de interés moratorio (B)	Tasa diaria de interés moratorio total (A)+(B)	Tasa de interés interbancaria diaria (S) (C)	Diferencia en tasas (A)+(B)-(C)
Maestría en Administración de Negocios - Executive MBA	2,640.00	0.0220%	0.0075%	0.0295%	0.0100%	0.0195%
Maestría en Dirección de Marketing y	2,340.00	0.0248%	0.0075%	0.0323%	0.0100%	0.0223%

³⁹ El análisis busca evaluar si en al menos un día del rango (en este caso, el primer día del rango) en el cual la administrada cobra importes por gastos administrativos, la suma de cobros moratorios supera los límites del BCRP.



Gestión Comercial						
Maestría en Gestión Pública	1,450.00	0.0400%	0.0075%	0.0475%	0.0100%	0.0375%
Maestría en Ciencias Empresariales	1,950.00	0.0298%	0.0075%	0.0373%	0.0100%	0.0273%
Maestría en Educación	1,000.00	0.0579%	0.0075%	0.0654%	0.0100%	0.0554%
Maestría en Gestión de Negocios de Nutrición	950.00	0.0610%	0.0075%	0.0685%	0.0100%	0.0585%
Maestría en Diseño Gráfico	1,276.32	0.0454%	0.0075%	0.0529%	0.0100%	0.0429%
Maestría en Derecho Empresarial	1,500.00	0.0387%	0.0075%	0.0462%	0.0100%	0.0362%
Doctorado en Administración	1,472.23	0.0394%	0.0075%	0.0469%	0.0100%	0.0369%
Doctorado en Nutrición	1,244.45	0.0466%	0.0075%	0.0541%	0.0100%	0.0441%
Doctorado en Educación	1,300.00	0.0446%	0.0075%	0.0521%	0.0100%	0.0421%
Doctorado en Derecho	972.22	0.0596%	0.0075%	0.0671%	0.0100%	0.0571%

1/ Para obtener la tasa de interés equivalente diaria, se utilizó la siguiente fórmula
Tasa de interés equivalente diaria = $(1 +$

$\frac{\text{Importe por gasto administrativo no sustentado/Cuota}}{100})^{\frac{1}{\text{Días por mora}}} - 1$. Para el presente caso, la mora es diaria, por lo que "Días por mora" equivale a 16, considerando que el cuadro ha sido elaborado bajo un escenario en que un alumno se retrasa 16 días. Asimismo, debido a que la tasa proviene de una conversión desde un monto en Soles, se ha utilizado tres decimales para una mayor precisión.

69. En la última columna de la Tabla N.º 2 se aprecia la diferencia entre la tasa diaria de interés moratorio total (incluye la tasa de interés equivalente al importe cobrado por "gastos administrativos" no sustentados) y la tasa de interés interbancaria diaria en moneda nacional, según programas de estudio, encontrándose que en todos los casos la diferencia es positiva.
70. Así, se tiene que la tasa de interés moratorio (total) establecida por la administrada supera a la tasa de interés interbancaria en moneda nacional en el caso del programa académico de Postgrado, debido a que se ha evidenciado que, bajo un retraso de 16 días, la primera excede a la segunda para todos los programas de estudio.
71. De esta forma, se concluye que los cobros moratorios, que incluyen a la tasa de interés equivalente⁴⁰, establecidos por la Universidad **superan a la tasa de interés interbancaria en moneda nacional establecida por el BCRP para los programas de Pregrado, CPEL y Postgrado.**
72. Por otro lado, es necesario considerar el caso de los alumnos de intercambio, quienes realizan pagos por concepto de pensión académica o "tuition fee", los cuales no tienen escalas de pago definidas, sino que se ajustan a los convenios internacionales con los que cuenta la administrada.⁴¹

⁴⁰ Para el caso de gastos administrativos, se utilizó una tasa de interés equivalente al importe.

⁴¹ Los datos se obtuvieron de la información remitida por la administrada a través de la Carta S/N, con fecha 25 de abril de 2019, en respuesta a la Carta 1076-2019/INDECOPI-GSF.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

73. Sobre el interés moratorio en estos casos, de acuerdo con la Carta S/N, de fecha 25 de abril de 2019, remitida por la administrada en respuesta a la Carta 1076-2019/INDECOPI-GSF, se señala que el interés moratorio es de 0.0075% diario para pagos por concepto de pensión académica o “tuition fee” para el caso de alumnos de intercambio; y, respecto de los “gastos administrativos”, de acuerdo con el documento “Información Económica del Periodo 2019-1”, el importe es de US\$ 20.00, cobrados después de pasados quince (15) días desde la fecha de vencimiento de pagos por concepto de pensión académica o “tuition fee”, para el caso de alumnos de intercambio.⁴²
74. Debido a esto, para el presente análisis se utilizará el mayor importe de cuota cobrado a alumnos de intercambio durante el periodo académico 2019-1, el cual tiene un valor de US\$ 1,090.00.⁴³ Esto, con la finalidad de recrear el escenario más conservador al expresar el importe cobrado por “gasto administrativo” no sustentado como tasa de interés equivalente, debido a que este será proporcionalmente menor cuando el importe de la cuota sea mayor. De esa forma, de evidenciarse incumplimiento considerando dicha cuota (la mayor cuota), también existirá incumplimiento en el resto de las cuotas, debido a que, al ser el “gasto administrativo” no sustentado un monto fijo, cualquier cuota inferior resultará una tasa de interés equivalente mayor.⁴⁴
75. Además, según señaló la administrada en su escrito S/N, de fecha 27 de mayo de 2019, en respuesta a la Carta 1402-2019/INDECOPI-GSF, el periodo de matrícula para alumnos de intercambio comprende desde el 4 hasta el 8 de marzo de 2019. Debido a esto, se tomará como valor referencial la tasa de interés interbancaria anual en moneda extranjera del BCRP⁴⁵ del 4 de marzo de 2019, la cual fue 2.25%⁴⁶, equivalente a una tasa de 0.01% diaria.
76. En ese sentido, si bien se aprecia que durante los primeros quince (15) días calendarios luego de la fecha de vencimiento la tasa de interés moratorio cobrada a alumnos de intercambio por la Universidad (0.0075%) era inferior a la tasa de interés interbancaria diaria en moneda extranjera del BCRP (0.01%), a partir del decimosexto día es necesario considerar la adición del importe por gastos administrativos para el caso de los alumnos de intercambio, para lo cual se requiere que este importe sea expresado en términos de tasa de interés equivalente para su adecuada comparación.

⁴² Los datos se obtuvieron de la información remitida por la administrada a través de la Carta S/N, con fecha 11 de enero de 2019, en respuesta a la Carta 4486-2018/INDECOPI-GSF.

⁴³ Los datos se obtuvieron de la información remitida por la administrada a través de la Carta S/N, con fecha 27 de mayo de 2019, en respuesta a la Carta 1402-2019/INDECOPI-GSF.

⁴⁴ En efecto, debido a que se definió la tasa de interés equivalente diaria como la expresión: $(1 + \text{Importe por mora} / \text{Cuota})^{1/\text{Días por mora}} - 1$, dado un importe por mora fijo, la expresión alcanzará su menor valor cuando la cuota es la mayor posible, y crecerá a medida que la cuota sea menor, debido a la relación inversa entre la cuota y el valor de la expresión.

⁴⁵ Debido a que el importe por gasto administrativo y el importe por cuota están expresados en moneda extranjera (dólares), la tasa de interés interbancaria contra la cual se realizará la evaluación para verificar si los cobros moratorios establecidos por la administrada superan a esta, será la tasa de interés interbancaria anual en moneda extranjera.

⁴⁶ Se ha considerado la tasa de interés interbancaria vigente a la fecha señalada como inicio del periodo de matrícula. Esta información puede ser consultada en el portal web de dicha entidad a través del enlace: <https://estadisticas.bcrp.gob.pe/estadisticas/series/diarias/resultados/PD04693MD/html>. Revisado el 8 de abril de 2019.

77. Así, **respecto del caso de los alumnos de intercambio**, en la Tabla N.º 3 se ha determinado el valor de la tasa de interés equivalente diaria (segunda columna), partiendo de un escenario en donde existen dieciséis (16) días de retraso.⁴⁷ Asimismo, se expresa el valor de la tasa diaria de interés moratorio total (cuarta columna), entendida como la suma de la tasa diaria de interés moratorio señalada en la Carta S/N, de fecha 25 de abril de 2019, remitida por la administrada en respuesta a la Carta 1076-2019/INDECOPI-GSF (tercera columna), y la tasa de interés equivalente al importe por gasto administrativo no sustentado (segunda columna).

Tabla N.º 3
Análisis de tasa en el caso de un importe por cuota en dólares

Importe por cuota (US\$)	Tasa de interés equivalente diaria ¹ (A)	Tasa diaria de interés moratorio (B)	Tasa diaria de interés moratorio total (A)+(B)	Tasa de interés interbancaria diaria (US\$) (C)	Diferencia en tasas (A)+(B)-(C)
1,090.00	0.0161%	0.0075%	0.0236%	0.01%	0.0136%

1/ Para obtener la tasa de interés equivalente diaria, se utilizó la siguiente fórmula
 $Tasa\ de\ interés\ equivalente\ diaria = (1 +$

$Importe\ por\ gasto\ administrativo\ no\ sustentado / Cuota)^{1/Días\ por\ mora} - 1$. Para el presente caso, la mora es diaria, por lo que "Días por mora" equivale a 16, considerando que el cuadro ha sido elaborado bajo un escenario en que un alumno se retrasa 16 días. Asimismo, debido a que la tasa proviene de una conversión desde un monto en dólares, se ha utilizado tres decimales para una mayor precisión. T.C. al 8 de marzo de 2019 equivale a S/ 3.313. Fuente: BCRP. Véase en: <https://estadisticas.bcrp.gob.pe/estadisticas/series/diarias/resultados/PD04637PD/html>. Tipo de Cambio Interbancario, Compra.

78. En la última columna de la Tabla N.º 3 se aprecia la diferencia entre la tasa diaria de interés moratorio total (incluye la tasa de interés equivalente al importe cobrado por "gastos administrativos" no sustentados) y la tasa de interés interbancaria diaria en moneda extranjera, para el caso del mayor importe por cuota cobrada a los alumnos de intercambio, encontrándose que es positiva; es decir, excede el límite permitido. Dicha conclusión se repetirá en el resto de los casos de alumnos de intercambio donde la cuota es menor, puesto que utilizar la mayor cuota equivale a considerar el caso más conservador.
79. Así, se tiene que la tasa de interés moratorio (total) establecida por la administrada supera a la tasa de interés interbancaria en moneda extranjera para el caso de los alumnos de intercambio, debido a que se ha evidenciado que bajo un retraso de 16 días la primera excede a la segunda en el caso más conservador.
80. De esta forma, se concluye que los cobros moratorios, que incluyen a la tasa de interés equivalente⁴⁸, establecidos por la Universidad **superan a la tasa de interés interbancaria en moneda extranjera establecida por el BCRP para el caso de alumnos de intercambio**.

⁴⁷ El análisis busca evaluar si en al menos un día del rango (en este caso, el primer día del rango) en el cual la administrada cobra importes por gastos administrativos, la suma de cobros moratorios supera los límites del BCRP.

⁴⁸ Para el caso de gastos administrativos, se utilizó una tasa de interés equivalente al importe.

b.3 Conclusiones y alegatos de defensa

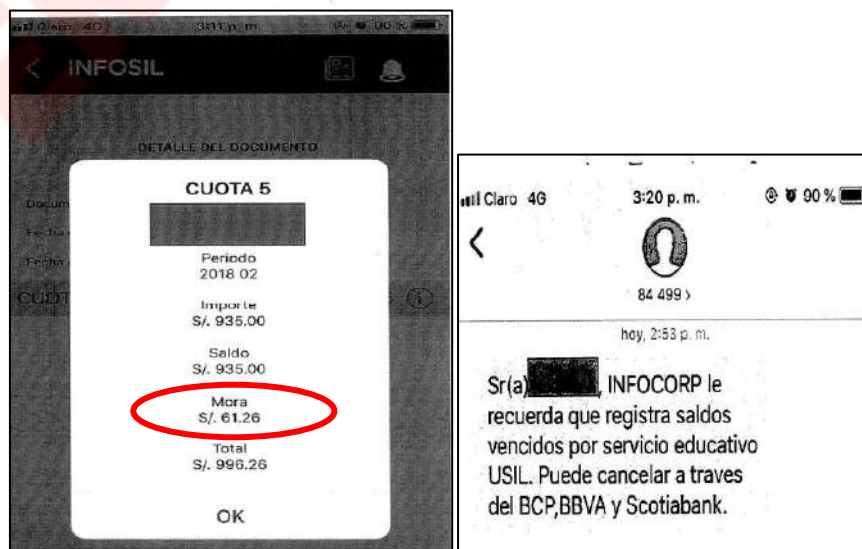
81. En ese contexto se concluye que, para todos los programas académicos, así como el caso de alumnos de intercambio, durante los primeros quince (15) días calendarios luego de la fecha de vencimiento, la tasa diaria de interés moratorio cobrada por la Universidad (0.0075%) era inferior a la tasa de interés interbancaria diaria del BCRP (0.01%). Sin embargo, se ha evidenciado que, en al menos un día (primer día) del rango a partir del cual la administrada efectuaba el cobro de un importe por “gastos administrativos” (decimosexto día calendario luego de la fecha de vencimiento), los cobros moratorios, en equivalencia,⁴⁹ excedían la tasa interbancaria diaria del BCRP (0.01%), para todas las combinaciones de carreras profesionales y escalas de pago, así como para el caso de los alumnos de intercambio.
82. A mayor abundamiento, obra en el expediente, una denuncia informativa remitida por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) a través del Oficio N.º 0577-2019-SUNEDU-02-03 del 5 de marzo de 2019, en la que se adjunta un mensaje de texto en el que se realiza el cobro de la pensión y la mora:

Capturas de pantalla de la denuncia informativa

Detalle de la presunta infracción

Descripción de los hechos

LA UNIVERSIDAD ME ESTÁ COBRANDO S/. 60.00 SOLES POR GASTOS ADMINISTRATIVOS YA QUE YO ME HE ATRASADO EN EL PAGO, MUY A PARTE DE LAS MORAS DIARIAS TENGO ESE MONTO POR PAGAR. EN TOTAL TENGO QUE REALIZAR UN PAGO DE S/. 996.26 (S/. 935 SOLES DE MI PENSIÓN, MÁS S/. 1.26 DE MORAS MÁS S/. 60 SOLES DE GASTOS ADMINISTRATIVOS), HOY ME HA LLEGADO UN MENSAJE DE TEXTO POR PARTE DE INFOCORP DONDE ME INFORMAN DE LA DEUDA, TENGO ENTENDIDO QUE LAS ENTIDADES EDUCATIVAS NO LUCRAN NI PAGAN IMPUESTO POR ELLO NO PODRÍAN COLOCARME EN INFOCORP. ADJUNTO LA IMAGEN DE LA PÁGINA DE LA UNIVERSIDAD DONDE ESTÁ EL MONTO QUE ME ESTÁN COBRANDO Y TAMBIÉN LA IMAGEN DEL MENSAJE DE TEXTO. GRACIAS.



83. De lo anterior se evidencia que el cobro de gasto administrativo no se encuentra detallado –por separado del interés moratorio– sino que la misma Universidad lo

⁴⁹ Para el caso de gastos administrativos, se utilizó una tasa de interés equivalente al importe.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

- considera como una mora, lo cual guarda relación con el razonamiento empleado en el análisis del presente caso, expuesto en los apartados precedentes.
84. Con relación a este punto, en el informe oral del 24 de junio de 2021, la Universidad indicó que la información de los cobros se trasladaba de forma separa, siendo que se podría diferenciar el concepto de interés moratorio (el cual podía variar de acuerdo con la cantidad de días adeudados) y el concepto de gasto administrativo (que era fijo), siendo que fue la DFI quien realizó la suma de ambos conceptos. Al respecto, contrariamente a lo señalado por la administrada se ha verificado en el procedimiento –de acuerdo con la denuncia informativa presentada por un estudiante de la Universidad– que ambos conceptos eran cobrados en la práctica - para lo cual es pertinente remitirnos nuevamente al principio de primacía de la realidad- de forma conjunta; es decir, se suman ambos conceptos y se comunica que este monto hacía referencia a la mora.
 85. En atención a lo señalado, se imputó a la Universidad la presunta vulneración a lo establecido en el artículo 73 del Código, toda vez que habría requerido el pago de un interés moratorio superior al permitido por la Ley N.º 29947.
 86. Resulta pertinente precisar que el artículo 4 de la Ley N.º 29947⁵⁰ establece que el Indecopi es la autoridad competente para sancionar administrativamente el incumplimiento de las disposiciones contenidas en dicha ley, como es el artículo 2 de la misma, referido a la tasa de interés para las moras sobre pensiones no pagadas.
 87. En sus descargos, la Universidad señaló que no existía prohibición normativa alguna que limitara a las empresas a trasladar los gastos administrativos al consumidor que los generaba, siendo que no se podrían aplicar por analogía las normas restrictivas de derechos, de acuerdo con el artículo 139 de la Constitución.
 88. Sobre el particular se precisa que tal como ha sido demostrado en los apartados precedentes, parte de los cobros realizados por la Universidad pretenden castigar la mora en el pago y por lo tanto tienen naturaleza indemnizatoria, motivo por el cual corresponde desvirtuar el alegato de la administrada referido a que la tasa de interés moratorio cobrada no habría superado la tasa de interés interbancario dispuesta por el BCRP, conforme al artículo 2 de la Ley N.º 29947.
 89. En este punto es importante precisar que, si bien la Ley N.º 29947 no prohíbe el cobro de gastos administrativos, tampoco avala que bajo esa denominación se trasladen esos conceptos con una naturaleza distinta a la del interés moratorio –cobro permitido–. Ahora bien, de tratarse de cobros con distinta denominación, aunque con la misma naturaleza, la norma es clara al establecer que aquellos (en conjunto) no podrán superar la tasa de interés interbancaria dispuesta por el BCRP.
 90. En concordancia con lo anterior, si bien nos encontramos ante una relación jurídica contractual, en la cual alguna de las partes podría incumplir con sus obligaciones, generando el pago de intereses moratorios, ello no justificaba establecer el pago de una tasa de interés moratorio superior a la establecida por la Ley N.º 29947. Así, aunque no se desconozcan las consecuencias que podría generar el no pago de las



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

pensiones de enseñanza; tampoco debe perderse de vista que nos encontramos ante una conducta que podría poner en riesgo el ejercicio del derecho fundamental a la educación, motivo por el cual la Ley N.º 29947 ha establecido límites a dicha relación contractual, al prever que el cobro de una mora no puede superar la tasa de interés interbancaria fijada por el BCRP.

91. Además, es pertinente mencionar que el propio Tribunal Constitucional ha defendido la constitucionalidad de las disposiciones contenidas en la Ley N.º 29947⁵¹ y que en aplicación de esta resulta justificable la limitación a la actuación de los centros educativos de educación superior privada, a efectos de garantizar la correcta prestación del servicio:

95. Finalmente, en función de las premisas que se han desarrollado supra, este Tribunal considera que el grado de optimización del derecho a la educación superior -satisfecho en grado intenso- justifica la restricción de las libertades de asociación y empresa, así como la autonomía universitaria -que se afectan en grado leve-. Los niveles de optimización y aflicción entre uno y otros ponen en evidencia que la medida cuestionada no es excesiva o desproporcionada. Queda meridianamente claro que, con esta medida, se pretende, antes que disuadir la actividad económica privada de los centros de educación superior, fomentarla, a través de una intervención estatal que promueva la competencia en condiciones de igualdad, pues su objeto último es que no se suspenda la participación estudiantil, razón de ser de esta actividad privada y de la educación como derecho consagrado constitucionalmente. Por las razones expuestas, debe confirmarse la constitucionalidad del artículo 2 de la Ley 29947, de Protección a la economía familiar. (Subrayado es nuestro).

92. En esa misma línea, no debe perderse de vista que, según el Tribunal Constitucional, la educación posee un carácter binario; es decir, no solo constituye un derecho fundamental, sino también un servicio público (Cfr. STC 00025-2007-AI/TC, fundamento 22; STC 00008-2008-AI/TC, fundamento 22), motivo por el cual la actividad privada no podría contravenir los derechos que la Ley le reconoce a los estudiantes.
93. En virtud de la autonomía económica, la Universidad cuenta con potestad para administrar y disponer de su patrimonio, así como para determinar los mecanismos de generación de ingresos, facultándolo a crear normas internas (Reglamentos y Estatutos) que regulen el pago de la matrícula y pensiones de enseñanza y los intereses que se generarán por no pagarlos oportunamente. No obstante lo anterior, considerando la importancia del servicio educativo en la formación del ser humano y que dicho servicio debe ser prestado en condiciones de solidaridad y humanidad, esta autonomía no puede ser irrestricta, sino que se encuentra especialmente sujeta al cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, como lo dispuesto por la Ley N.º 29947.
94. Con relación a los alegatos de la Universidad que buscaban hacer notar la distinta naturaleza que tendrían los intereses moratorios y los gastos administrativos (reconocida por el Código Civil y la Sala a través de la Resolución N.º 1218-2018/SPC-INDECOPI), cabe precisar que, efectivamente, este Colegiado también considera que los conceptos en cuestión son distintos; sin embargo, en aplicación del principio de primacía de realidad, resulta necesario señalar que cada situación debe ser analizada de acuerdo con las particularidades que se presenten. Así, en el

⁵¹ Sentencia recaída en el expediente N.º 0011-2013-PI-TC.

caso en particular, se ha determinado que el cobro realizado por la Universidad, en realidad era un interés moratorio encubierto, el cual, si bien sí podría trasladarse a los morosos, debía ser respetando los límites fijados por la normativa aplicable. En referencia a la Resolución N.º 1218-2018/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala, se precisa que esta solo hace alusión –sin un análisis específico– a la existencia de conceptos como el de capital, intereses, comisiones y gastos.

95. Así, en el presente caso corresponde aplicar el principio de primacía de la realidad, según el cual la autoridad administrativa deberá determinar la verdadera naturaleza de las conductas, pues la forma de los actos jurídicos utilizados en una relación de consumo no enerva el análisis sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen el acto jurídico que la expresa. Justamente en aplicación del mencionado principio, se puede advertir que, dependiendo del sustento sobre la prestación de servicios complementarios al servicio educativo, el cobro del concepto de “*comisión administrativa de cobranza*” puede ser, en todo o en parte, en realidad, un interés moratorio encubierto que se traslada al consumidor, adicional a los intereses ya cobrados; tal y como se verificó respecto del monto de S/ 9.31 Soles.
96. Por otro lado, la Universidad señaló que, durante el año 2020, con el contexto generado por la propagación de la COVID-19, exoneró a sus alumnos del pago del concepto de gastos administrativos, de acuerdo con la comunicación correspondiente al 20 de marzo de 2020⁵², y siendo que la Resolución N.º 1 fue notificada el 16 de setiembre de 2020; es decir, meses después de haber cesado el cobro de los gastos administrativos, correspondía aplicar lo dispuesto por el artículo 108 del Código.
97. De la revisión del documento “Comunicado”, se observa que, la Universidad dispuso dejar sin efecto el cobro de mora y gastos administrativos para los alumnos que registren alguna deuda pendiente con la Universidad por dichos conceptos, tal como se muestra en la siguiente imagen:

Extracto de la Comunicación de la Universidad

• Se **exonera de moras y gastos administrativos** relacionados al pago de pensiones a todos aquellos alumnos que mantengan deuda vigente por dicho concepto con la Universidad.

98. Además, en el informe oral del 24 de junio de 2021, la propia Universidad señaló que solo suspendió el cobro debido a la pandemia generada por la propagación de la COVID-19, más no eliminó este concepto de sus reglamentos.
99. En relación con la subsanación alegada, el literal f) del artículo 257.1 del TUO de la LPAG establece que, constituye una circunstancia eximente de responsabilidad, la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos⁵³.

⁵² [com-facilidades-de-pago-pregrado.jpg \(650x1105\) \(usil.edu.pe\)](#)

⁵³ **TUO de la LPAG**
Artículo 257.-Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

100. Así, el supuesto de exoneración de responsabilidad contenido en el literal f) del artículo 257.1 del TUO de la LPAG, no solo busca el cese de la conducta infractora, sino también, cuando corresponda, la reparación de las consecuencias o efectos dañinos al bien jurídico protegido derivados de dicha conducta. Ello con la finalidad de no generar impunidad y evitar que el imputado, por ejemplo, se apropie del beneficio ilícitamente obtenido por la infracción⁵⁴.
101. Bajo ese enfoque, es importante señalar que determinadas infracciones, por sus propias características, no podrían ser subsanadas bajo los alcances del literal f) del artículo 257.1 del TUO de la LPAG, en la medida que no será posible, precisamente, reparar las consecuencias o efectos negativos ya generados por el hecho ilícito. Así, es pertinente señalar que esta Comisión no desconoce el derecho de los administrados de corregir o adecuar, antes del inicio del PAS, la conducta imputada como infracción administrativa; no obstante, para considerar que ha existido una verdadera subsanación voluntaria y, por ende, aplicar el citado eximente de responsabilidad, el infractor debe demostrar que ha revertido todos los efectos que la infracción (acto u omisión) generó, de ser ello posible.
102. En consecuencia, esta Comisión considera relevante precisar que, para aplicar el eximente de responsabilidad contenido en el literal f) del artículo 257.1 del TUO de la LPAG, se debe acreditar fehacientemente que la conducta imputada fue subsanada antes del inicio del PAS y, además, que los efectos de dicha conducta fueron revertidos, en caso ello resulte posible. En otras palabras, en caso de que, respecto de algún acto u omisión constitutivo de infracción, no se verifique el cese de la conducta infractora y la reversión de los efectos derivados de dicha infracción, no corresponderá aplicar el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, como lo señala la norma.
103. En el presente caso tenemos que, si bien de la revisión del documento denominado “Comunicado” se advierte que la Universidad habría dejado sin efecto el cobro de S/ 60.00 por concepto de “gastos administrativos” y habría exonerado del pago de la mora a aquellos estudiantes que tenían deudas pendientes de pago al año 2020, tal situación no habría logrado revertir los efectos negativos que la conducta generó en los consumidores. Ello, pues no suprimió de los documentos “Información Económica del Periodo 2019-1”, “Información Económica del Periodo CPEL 2019-1” e “Información Económica (Postgrado)” la disposición que exigía pagar el interés moratorio y el “gasto administrativo” en exceso, y mucho menos demostró haber devuelto a los estudiantes el monto que pagaron indebidamente, producto de haberse exigido el pago de una tasa de interés moratorio superior a la permitida (que incluía el interés propiamente dicho y el monto cobrado en exceso por “gasto administrativo”).
104. Sin perjuicio de lo anterior, resulta pertinente precisar que la conducta infractora se ha materializado, en el caso concreto, desde el momento en que la Universidad exigió el pago de un gasto administrativo y/o interés moratorio que excede o supera

1. Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes: (...)

f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255. (...)

⁵⁴ Consulta Jurídica N° 010-2017/JUS/DGDOJ, emitida por la Dirección General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico, el 8 de mayo de 2017.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

el límite fijado por el BCRP, independientemente de si, en el marco de una relación de consumo particular, tal cobro se hizo efectivo.

105. Por todo lo expuesto, corresponde sancionar a la Universidad por infracción al artículo 108, en relación con lo establecido en el artículo 73 de dicho cuerpo legal, toda vez que requirió el pago de un interés moratorio superior al permitido por la Ley N.º 29947.

C. Haber dispuesto medidas prohibidas y/o intimidatorias para procurar el pago de las pensiones de enseñanza

106. El artículo 13 de la Constitución Política del Perú establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana⁵⁵. En esa misma línea, el Tribunal Constitucional ha manifestado que “la educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país”⁵⁶.

107. Por su parte, en la sentencia recaída en el Expediente 607-2009-AA, con relación al derecho a la educación, el Tribunal Constitucional ha señalado, lo siguiente:

“La educación es un bien preciado en muchos aspectos. En nuestros países, en vías de desarrollo, constituye no sólo parte primordial e inescindible de la formación personal, sino un medio –el más importante– para aspirar a una sociedad más justa e igualitaria. Allí donde la educación haya llegado con sus raíces de cultura y humanidad, de ciencia y tecnología, los hombres podrán declararse libres y más humanos, no sólo para luchar por su propia superación, sino para procurar soluciones colectivas que permitan a más personas disfrutar de los derechos que la Constitución recoge. En la tarea de hacer a la sociedad más humana y más justa, por medio de la educación, las empresas privadas juegan un rol trascendental. Ellas no deben perder nunca de vista que tienen frente a sí un derecho esencial para el desarrollo de todo ser humano y primordial para alcanzar la justicia que tanto reclaman nuestros países. Por ello, su labor no debe desarrollarse sólo en la búsqueda de un mero interés económico, sino que debe representar ese espíritu de solidaridad y humanidad que toda institución universitaria tiene como esencia misma de su función social y educativa”⁵⁷. (el subrayado es nuestro)

108. Es así que, a través de la referida sentencia, se busca garantizar la impartición del derecho fundamental a la educación en las entidades universitarias y/o institutos, para lo cual se establece expresamente que el derecho a la educación superior no solo se limita al acceso a la universidad y/o instituto en condiciones de igualdad, sino también el derecho a permanecer en ella libre de limitaciones mientras se desarrolle los estudios y actividades de investigación, e incluso el derecho a la obtención del respectivo título técnico o universitario.

⁵⁵ Constitución Política del Perú
Artículo 13°. -

La educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. El Estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza. Los padres de familia tienen el deber de educar a sus hijos y el derecho de escoger los centros de educación y de participar en el proceso educativo.

⁵⁶ Expediente 04232-2004-AA/TC del 3 de marzo de 2005 tramitado ante el Tribunal Constitucional.

⁵⁷ Sentencia recaída en el expediente 00607-2009-PA/TC del 15 de marzo de 2010.

109. En ese contexto, el artículo 2 de la Ley N.º 29947, respecto del pago de pensiones en Institutos, Escuelas Superiores, Universidades y Escuelas de Posgrado Públicos y Privados, 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 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)

110. Adicionalmente, el artículo 3 de la Ley N.º 29947 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).

111. Téngase en cuenta que, si bien la Ley N.º 29947 establece que la retención de certificados está permitida, también prohíbe la aplicación de **medidas intimidatorias**; término que, según el Diccionario virtual de la Real Academia Española⁵⁸, significa causar o infundir miedo”, así como “inhibir”, que no es otra cosa que impedir, reprimir, prohibir, estorbar o impedir, en este caso, la prestación del servicio educativo, afectando con ello su idoneidad.

112. En esa misma línea, la Sala ha señalado que el “condicionar”⁵⁹ (palabra expresamente utilizada en el artículo 2 de la Ley N.º 29947) implica el acto de hacer que una persona actúe de una determinada manera mediante el empleo de otra conducta sobre ella, que es precisamente lo que se produce cuando, por ejemplo, se obliga a los alumnos a pagar su deuda para poder rendir evaluaciones. De igual manera, “intimidar”⁶⁰ (palabra expresamente utilizada en el artículo 3 de la Ley N.º 29947) no es otra que cosa infundir miedo a una persona, lo cual en el caso en cuestión se manifiesta como una amenaza que genera temor, a fin de que el alumno cumpla con el pago de su deuda. Esto se produciría, al igual que en el anterior supuesto, si se obliga a los alumnos a pagar su deuda para poder rendir evaluaciones.⁶¹

⁵⁸ <https://dle.rae.es/intimidar>

1. tr. Causar o infundir miedo, inhibir. U. t. c. intr.
2. prnl. Empezar a sentir miedo, inhibirse.

⁵⁹ Según la Real Academia de la Lengua Española, “condicionar” significa: “hacer depender algo de una condición”, “influir de manera importante en el comportamiento de alguien o en el desarrollo de algo”, “en la industria textil, determinar para fines comerciales las condiciones de ciertas fibras” y “dicho de una cosa: Convenir con otra”. Ver: “<https://dle.rae.es/condicionar>”.

⁶⁰ Según la Real Academia de la Lengua Española, “intimidar” significa: “causar o infundir miedo, inhibir” y “empezar a sentir miedo, inhibirse”.

⁶¹ Ver Resolución N.º 1733-2020/SPC-Indecopi del 06 de octubre de 2020.



113. Sobre el particular, el Tribunal Constitucional, a través de la sentencia recaída en el Expediente 0011- 2013-PI-TC, ha indicado que las instituciones de educación superior no pueden impedir que el alumno siga estudiando, rinda sus evaluaciones e, incluso, reclame cuando lo considere pertinente, es decir, siga siendo considerado como un usuario pleno de la actividad educativa superior.
114. En el presente caso, de la revisión del documento denominado “Guía de Trámites”, se verificó que la Universidad había establecido que los estudiantes que no encontraban al día en el pago de sus pensiones no podían realizar los siguientes trámites: (i) Autenticación de documentos; (ii) Carta de Presentación; y, (iii) Constancia de Promedio Acumulado; ello conforme al siguiente detalle:

Nº	Procedimiento	Requisitos
1	Autenticación de documentos	<p><u>Plataforma de Atención al Alumno / SSAA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar que el estudiante no presente deudas en Créditos y Cobranzas y Biblioteca. Sellar el documento en señal de conformidad. - Recibir los documentos y la boleta de pago (copia banco / caja). En caso de ser factura, sacar copia y devolver original al estudiante. - Deriva al área correspondiente para su emisión.
2	Carta de Presentación	<p><u>Consideraciones:</u></p> <p>a) Para el estudiante, la solicitud será aprobada automáticamente en caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se encuentre matriculado en el periodo académico vigente; - Tenga un mínimo de 100 créditos aprobados (Solo para los programas “Pregrado Regular” e “Instituto Paul Bocuse”) y; - No registre deuda con la institución.
3	Constancia Promedio Ponderado Acumulado	<p><u>Plataforma de Atención al Alumno / SAAA:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar que el estudiante no presente deuda en Créditos y Cobranzas y Biblioteca. Sellar el formulario en señal de conformidad. - Recibir el formulario y la boleta de pago (copia banco / caja). En caso de ser factura, sacar una copia y devolver original al estudiante. - Deriva solicitud al área correspondiente para la emisión del documento.

115. En mérito a lo señalado, se imputó a la Universidad la presunta infracción a lo establecido en el artículo 73 del Código, toda vez que habría dispuesto medidas que restringen el desarrollo del servicio educativo de los alumnos, a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza.
116. Sobre el particular, y antes de analizar los alegatos de defensa de la Universidad, resulta importante precisar que, si bien a través de la Resolución N.º 0816-2021/SPC-INDECOPI la Sala⁶² ha señalado que solo se podría sancionar, en el

⁶² Resolución N.º 0816-2021/SPC-INDECOPI

(...)

100. Siguiendo esa línea, al analizar este tipo de conductas (medidas para el cobro de pensiones en el servicio educativo a nivel superior), este Colegiado considera que, el órgano resolutivo debe evaluar en qué momento estas medidas fueron



marco de la Ley N.º 29947, este tipo de conductas -disponer medidas prohibidas para procurar el pago de pensiones- si es que se encuentra en curso la prestación del servicio educativo⁶³ pues solo de esa manera se podría garantizar -como señala dicha norma- la continuidad del derecho a la educación⁶⁴, motivo por el cual se debería analizar en qué momento tales medidas fueron aplicadas⁶⁵; este Colegiado no comparte dicho criterio. Ello, pues independientemente de si las medidas prohibidas fueron aplicadas o no, y de si tenían por finalidad ser ejecutadas al finalizar la prestación del ciclo o periodo académico, si las mismas son intimidatorias o prohibidas afectarán el desarrollo del servicio educativo aunque se apliquen al culminar determinado periodo. Tal conclusión es pertinente sobre todo si se considera que, de acuerdo con lo dispuesto por el Tribunal Constitucional, el derecho a la educación superior no se limita a permitir el acceso al instituto o universidad, sino que también incluye el derecho a la obtención del respectivo título técnico o universitario; en otras palabras, el derecho a la educación podría verse afectado incluso al culminar la prestación material del servicio educativo.

117. Al respecto, la Universidad señaló que, la segunda imputación formulada mediante Resolución N.º 1 vulneraba los principios de tipicidad y debido procedimiento, además afectaba su derecho de defensa, toda vez que no se identificó a qué medidas prohibidas para procurar el pago de pensiones se hacía referencia.
118. Sobre el particular, este cuestionamiento fue desvirtuado en la cuestión previa referida a la nulidad planteada por la Universidad; sin embargo, resulta pertinente precisar que el PAS iniciado no cuestiona el hecho de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza sino las medidas que la Universidad dispuso para conminar al pago de estas.
119. La Universidad también señaló que ninguna norma prohibía requerir el pago de las pensiones para realizar la autenticación de documentos y emitir cartas, y que se debía considerar que, si la norma permitía la retención de certificados, con mayor razón podría retenerse otro tipo de documentos de menor importancia, como las cartas de presentación. Agregó que la norma prohibía de manera taxativa y limitada 3 conductas, dentro de las cuales no se encontraban las gestiones objeto de controversia.
120. Respecto a lo alegado, si bien es cierto, el artículo 2 de la Ley N.º 29947, sólo establece tres supuestos por los cuales una Universidad no puede condicionar a los alumnos que frente al pago de sus pensiones impidan o restrinjan: (i) la asistencia a clases; (ii) la evaluación de los alumnos y (iii) la atención de reclamos formulados, ello no enerva un carácter limitativo toda vez que el artículo 3 del mismo cuerpo

aplicadas: (a) durante la prestación del servicio educativo; o, (b) después de la prestación del servicio educativo.

101. En el caso de las medidas que se aplican durante la prestación del servicio educativo –supuesto (a)–, conforme se ha señalado en los párrafos precedentes, las universidades no pueden aplicar ningún tipo de medida que suspenda, restrinja, desmedre o, en general, afecte de manera negativa la prestación del servicio educativo.

102. Sin embargo, en el caso de las medidas que se aplican después de finalizada la prestación del servicio educativo –supuesto (b)–, según lo ya explicado (interpretación teleológica e integral de la Ley 29947), las universidades pueden aplicar cualquier medida que consideren pertinente para el cobro de las pensiones, sin mayor restricción que la impuesta por la normativa vigente a la generalidad de proveedores. Cabe precisar que, en el caso de los certificados de estudios, esta disposición solo es lícita si la misma se informa al momento de la matrícula.

⁶³ Ver Considerando 77 de la Resolución N.º 0816-2021/SPC-INDECOPI.

⁶⁴ Ver Considerando 98 de la Resolución N.º 0816-2021/SPC-INDECOPI.

⁶⁵ Ver Considerando 100 de la Resolución N.º 0816-2021/SPC-INDECOPI.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

normativo indica que una Universidad no puede realizar prácticas intimidatorias que afecten el desarrollo del derecho fundamental de la educación.

121. Resulta relevante precisar que, si bien los proveedores se encuentran obligados a informar a los consumidores los términos y condiciones que rigen sus relaciones contractuales, ello no constituye razón suficiente para que se dispongan medidas que la ley no permite, en otras palabras, la información que de traslade a los consumidores deben encontrarse dentro del respeto de las normas sectoriales que sean de aplicación, por tanto, lo alegado sobre que la garantía explícita acerca de esta negativa es válida en tanto fue debidamente informada a los alumnos, queda desvirtuada.
122. En tal sentido, en un contexto de normas prohibitivas, al reconocerse como válida una medida que sí pueden llevar a cabo los centros de enseñanza ante un determinado supuesto (deudas impagas) se colige de manera lógica, finalista y sistemática que dicho dispositivo legal no permite que se adopte otra medida frente al incumplimiento del pago de pensiones.
123. Así, de una lectura integral de esta disposición normativa con rango legal, se desprende que la intención del legislador fue que, ante una situación de conceptos impagos, los centros educativos privados, como las universidades, se encuentren facultados únicamente a retener la entrega de certificados como medida de garantía para lograr el recupero de sus créditos, sin afectar el proceso formativo de los estudiantes durante un ciclo lectivo.
124. Ahora bien, de acuerdo con lo señalado por la Universidad y en congruencia a lo desarrollado por la Sala⁶⁶, este Colegiado procede a realizar el análisis de cada una de las disposiciones que la Universidad informa a los alumnos y el impacto que esta tiene en los alumnos. Para ello, se debe tener en cuenta que el acceso al derecho fundamental a la educación no solo está relacionado a su continuidad sino también a que por ningún medio se afecte el servicio educativo a los estudiantes, tal y como ha señalado el Tribunal Constitucional, cuando reconoció la constitucionalidad de la Ley N.º 29947 bajo la sentencia recaída en el expediente N.º 0011-2013-PI-TC; es decir, la prestación del servicio educativo no puede verse afectado con disposiciones que en un escenario común limiten el normal desenvolvimiento de los alumnos.
 - Respecto al hecho de restringir el trámite de Autenticación de documentos
125. En este punto se observa que la conducta de haber exigido el estar al día en el pago de las obligaciones económicas para realizar el trámite “autenticación de documentos” implica una vulneración al derecho al acceso a la educación, sobre todo si se considera que este último no se limita a permitir la asistencia a clases, la toma de exámenes o la atención de reclamos.
126. En efecto, en cuanto al trámite señalado, cabe indicar que los estudiantes, por diversas circunstancias, podían ver afectado el servicio educativo, en tanto pudieron necesitar que se le autentiquen documentos que requieran de dicha formalidad.

⁶⁶ La Universidad señaló que en la Resolución Final N.º 1524-2020/SPC-INDECOPI, la Sala analiza cada conducta para ver si, efectivamente, se afecta al servicio educativo (para ver si son prácticas intimidatorias, por lo que corresponde hacer el mismo análisis en este caso).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC



127. De esa forma, si se le impedía al alumno poder gestionar la autenticación de sus documentos por falta de pago, podría desembocar en que el estudiante no pueda realizar las gestiones necesarias que le permitan desarrollar sus actividades educativas, profesionales o laborales con la normalidad que correspondía.

- Respecto al hecho de restringir el trámite de solicitud de Carta de Presentación

128. Con relación a esta medida, se señala que, el hecho de haber exigido el estar al día en el pago de las obligaciones económicas para realizar el trámite “solicitud de carta de presentación” implica la vulneración al derecho al acceso a la educación, en tanto este involucra también el desarrollo de otras actividades vinculadas al servicio educativo y a gozar con todas las prerrogativas que, en un escenario normal –sin encontrarse con deuda– se otorgan a los alumnos.

129. En ese sentido, si a los alumnos se les impedía realizar el trámite de gestionar la obtención de una carta de presentación, también se podría impedir que estos no puedan realizar las gestiones necesarias que le permitan desarrollar sus actividades educativas, profesionales o laborales con normalidad. Así, por ejemplo, no podrían sustentar, ante las instituciones públicas o privadas, la universidad de procedencia, o cumplir con algún requisito solicitado para realizar prácticas pre-profesionales y profesionales, o para postular a una beca estudiantil.

- Respecto al hecho de restringir el trámite de solicitud de Constancia de Promedio Acumulado

130. Sobre el particular se tiene que la conducta de haber exigido el estar al día en el pago de las obligaciones económicas para realizar el trámite “Solicitud de constancia de promedio acumulado” implica una vulneración al derecho al acceso a la educación, sobre todo si se considera que este último no se limita a permitir la asistencia a clases, la toma de exámenes o la atención de reclamos.

131. Justamente, en relación con el trámite señalado, se aprecia que los estudiantes, por diversos motivos, podían verse afectados pues se encuentran limitados a conocer el reporte de las notas obtenidas durante el servicio educativo, para saber el rendimiento y la performance que vienen teniendo dentro de la Universidad, así como el nivel alcanzado durante el ciclo estudiado. De la misma forma, tramitar esta constancia resulta importante pues en la práctica se trata de un documento comúnmente solicitado para que los alumnos puedan postular a una beca, puedan realizar el servicio de asistente de cátedra, obtener algún beneficio por parte de la Universidad, entre otros.

132. Resulta importante tener en cuenta que el artículo 2 de la Ley N.º 29947 solo permite la retención de certificados correspondientes al período no pagado, siempre que se haya informado adecuadamente de esto a los usuarios al momento de la matrícula, así, los certificados de estudios que se emiten acreditan no solo la prestación del servicio sino también la culminación de un grado académico con el detalle de las calificaciones obtenidas a lo largo del periodo cursado.

133. En ese orden de ideas, este Colegiado considera que los trámites cuestionados no pueden equipararse al dirigido a la obtención de certificados de estudios, ya que tienen una finalidad distinta y sus características también difieren. Se precisa que



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

- dicho razonamiento no implica hacer una distinción donde la Ley no lo hace ya que la norma claramente no se refiere a otros documentos que no sean los certificados.
134. A mayor abundamiento, la Sala⁶⁷ ha reconocido y sancionado como restricción al desarrollo del servicio educativo para procurar el cobro de las pensiones de enseñanza a las Universidades que exigen a los estudiantes encontrarse al día en el pago de sus pensiones para poder realizar diversos trámites como: autenticación de documentos y constancia de promedio ponderado.
135. Adicionalmente, la Universidad señaló que, con relación al trámite denominado “Carta de Presentación”, se eliminó el requerimiento de no tener deuda alguna el 30 de enero del 2019, esto es, antes de la notificación de la resolución de imputación de cargos, conforme se acreditaba con el reporte técnico precisado en el Informe de la Vicepresidencia de Tecnología de la Universidad. Agregó que, en el citado informe se individualizó los estudiantes que, aun estando en mora, pudieron acceder al trámite referido en el año lectivo 2019, por lo que en atención al artículo 108 del Código, correspondía exonerarlo de responsabilidad en ese extremo
136. Al respecto, se precisa que la Universidad no ha presentado el documento “Guía de Trámites” -que contenía esta disposición- a fin de verificar la modificación alegada; por el contrario, se limitó a presentar un informe con el detalle de los alumnos que realizaron el trámite de solicitud de “Carta de presentación”, pese a tener deuda pendiente, no siendo ello suficiente para considerar que habría adecuado su conducta a lo exigido por la norma.
137. Del mismo modo, se debe precisar que el presente tipo infractor se configura en el momento en que el proveedor dispone y comunica a los estudiantes que puede ejercer estas prácticas, no siendo necesario que se haya concretado en algún consumidor en particular algún tipo de impedimento.
138. En otras palabras, tenemos que la conducta infractora se configuró en el momento en el que la Universidad incluyó en sus dispositivos normativos internos las medidas en cuestión (aplicándose seguramente en algún caso particular), siendo que la sola modificación -no demostrada- de la disposición, en adelante, no significaría la subsanación voluntaria del incumplimiento detectado.
139. Por todo lo expuesto, corresponde sancionar a la Universidad por infracción al artículo 108, en relación con lo establecido en el artículo 73 de dicho cuerpo legal, toda vez que dispuso medidas que restringen el desarrollo del servicio educativo a fin de procurar el pago de las pensiones de enseñanza, pues comunicaba que, si el alumno no se encontraba al día en el pago de estas, no podía realizar los siguientes trámites: (i) Autenticación de documentos; (ii) Carta de Presentación; y,

⁶⁷ Resolución 1733-2020/SPC-INDECOPI
(...)

226. Por las razones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a la Universidad por una multa de 63,3 UIT por haber cobrado una tasa de interés moratorio superior al legal permitido por la Ley de Economía Familiar y una multa de 450 UIT por haber dispuesto medidas que restringieron el desarrollo del servicio educativo a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza dado que exigía a los estudiantes encontrarse al día en el pago de sus pensiones para poder realizar diversos trámites como: (a) autenticación de documentos; (b) constancia de conducta; (c) constancia de número de créditos acumulados; (d) constancia de promedio ponderado; (e) constancia de rendimiento académico por facultad; (f) derecho de emisión de syllabus; y, (g) procedimiento de examen de rezagado – pregrado. (...) (SIC)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

(iii) Constancia de Promedio Acumulado.

D. Medida Correctiva

140. El artículo 105 del Código reconoce la facultad de la Comisión para dictar las medidas que tengan por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas por la infracción, o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro⁶⁸.
141. Asimismo, el artículo 251⁶⁹ del TUO de la LPAG señala que las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.
142. En el presente caso, se ha acreditado que la Universidad requirió el cobro de un interés moratorio superior al legal permitido por la Ley N.º 29947. Por tal motivo, esta Comisión considera que corresponde ordenar a la administrada, en calidad de medida correctiva, que un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con:
- (i) Elaborar un padrón que individualice e identifique a los alumnos afectados, para lo cual se requiere que este consigne, como mínimo, el nombre completo, número del Documento Nacional de Identidad, datos de contacto (dirección, correo electrónico y número telefónico), programa de estudios, y según corresponda: el monto total pagado por mora (detallando de manera separada la cantidad que fue cobrada correctamente y la cantidad cobrada en exceso o de forma ilegal).
143. Dicho padrón debe ser remitido a la Comisión en formato Excel, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente.
144. Vencido los plazos otorgados, la Universidad deberá en el plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles devolver a todos los alumnos que se vieron

⁶⁸

Código

Artículo 105.-El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N.º 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley. (...)

⁶⁹

TUO de la LPAG

Artículo 249.- Determinación de la responsabilidad

249.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

249.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

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



afectados durante el periodo académico 2018 y 2019 (según corresponda) los montos correspondientes al excedente por concepto de mora por atraso en el pago de las pensiones indebidamente cobrado, más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.

145. Luego de haberse pagado los referidos montos, la Universidad deberá remitir a la Comisión, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente, los medios probatorios que acrediten las devoluciones realizadas.
146. En caso la Universidad no cumpla con algunos de los extremos de la medida correctiva impuesta, la Comisión podría imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código⁷⁰. De persistir en el incumplimiento de lo ordenado, se podría imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) UIT.

E. Graduación de la sanción

147. Con relación a este extremo, la Universidad cuestionó la recomendación de graduación de las sanciones realizada por la Secretaría Técnica, así, señaló que es cuestionable el criterio para determinar el beneficio ilícito respecto de la segunda imputación puesto que parten del costo de servicio de una gestora de cobranza, cuando la imputación versa sobre la realización de trámites específicos.
148. Al respecto se debe precisar que partiendo del hecho de que la segunda infracción imputada se basa en disponer de la adopción de medidas prohibidas para el cobro de las pensiones de enseñanza, es que se aplica la metodología del beneficio ilícito configurado por el costo evitado (propuesta metodológica que se desarrolla en el Informe N.º 014-2020-GEE/INDECOPI⁷¹ del 31 de enero de 2020), siendo de este modo que el poder realizar la gestión de diversos trámites internos vendría a ser sólo una condición que dependería de estar al día en el pago de las pensiones. Sin

70

Código

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

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

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

71

Métodos Propuestos para estimar la Multa Base Ad-Hoc, según infracción:

(...)

N.º	Infracción	Método/supuesto
02	Deber de idoneidad (Medidas prohibidas)	Costo evitado (CE): Se habría generado por no contratar un gestor de cobranzas de las pensiones morosas.

(...)

Fórmulas Aplicadas por Método Propuesto, según infracción:

(...)

N.º	Infracción	Fórmulas
02	Deber de idoneidad (Medidas prohibidas)	CE=MSGC*DTAM Donde: MSGC representa el margen del servicio de una gestora de cobranza sobre la deuda total de alumnos morosos (DTAM).

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

- perjuicio de lo señalado, este Colegiado considera necesario incorporar un valor a la metodología empleada, ello, considerando que se cuenta con información de los gastos de cobranza que realizó la Universidad.
149. Adicionalmente, la Universidad señaló que de existir un beneficio ilícito, este estaría constituido por el presunto ingreso de la Universidad al haberse procurado el cobro de alguna mora al denegar la realización de dichos trámites en base a un requerimiento aparentemente ilegal y el cálculo debe basarse en los aportes que se habrían generado a la Universidad de acuerdo al número de alumnos morosos que hubieran solicitado alguno de los tres trámites objeto de controversia.
150. Sobre el particular, no se considera oportuno realizar el cálculo en base presuntos ingresos de la administrada o a los aportes que se le habrían generado de acuerdo al número de alumnos morosos que hubieran solicitado alguno de los tres trámites objeto de controversia, en la medida que como se señala, se parte del hecho de la adopción de medidas ilegales para el cobro de pensiones. En tal sentido y por esa razón, la metodología estima el costo de una gestión adecuada en el proceso de cobranza a los alumnos que incurran en mora en el pago de sus pensiones, utilizando por ello el monto de la deuda de los alumnos morosos que se tiene de la información brindada por la administrada (alumnos sobre los que recaería la disposición de medidas ilegales).
151. Asimismo, la Universidad señaló que la Secretaría Técnica no ha considerado todos los criterios establecidos por el artículo 112 del Código, faltando así al principio de legalidad, al respecto se señala que de la revisión de la graduación de sanción realizada en el IFI se evidencia la aplicación de los criterios a los que hace referencia la Universidad, sin perjuicio de ello, se precisa que en los siguientes párrafos, este Colegiado procederá a graduar nuevamente la sanción, respetando también, los criterios establecidos en el Código y los principios contenidos en el TUO de la LPAG.
152. Por otro lado, la Universidad señaló que para graduar la sanción a imponer se deberá tener en cuenta (a) el daño resultante, (b) los efectos del mercado y (c) la naturaleza del perjuicio causado y las resoluciones emitidas por la Sala que versan sobre multas impuestas a otras entidades universitarias por los mismos tipos infractores.
153. Al respecto se precisa que, para la determinación de la sanción, la Comisión ha venido aplicando los criterios previstos en el Código y los criterios contemplados en el TUO de la LPAG, los cuales han sido desarrollados en el Informe N° 000014-2020-GEE/INDECOPI elaborado por la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi. Asimismo, bajo el enfoque metodológico utilizado, la cuantía del costo evitado estimado se encuentra sujeta a variables tales como: (i) Monto de la deuda de los alumnos morosos en el periodo infractor y (ii) costo estimado del servicio de una gestora de cobranza por la recuperación efectiva de una cartera morosa; por lo que, la variabilidad del costo evitado estimado -para los casos analizados por la Comisión- depende directamente de la magnitud de dichas variables.
154. Por lo tanto, a diferencia de lo que señala la Universidad, la estimación de la graduación de sanción ha sido efectuada atendiendo a los principios previstos en el TUO de la LPAG- en tanto: (i) se está empleando la propuesta metodológica

aplicada en casos previos sancionados por la misma conducta infractora y; (2) la cuantía de la multa estimada en el presente caso corresponde a la magnitud de las variables anteriormente mencionadas.

155. Finalmente, la Universidad solicitó que se considere la subsanación de su conducta al momento de calcular la sanción a imponer, sin embargo conforme ha sido desarrollado en los párrafos precedentes, no es posible considerar que en el procedimiento ha existido la subsanación de su conducta pues para ambas infracciones imputadas no ha sido posible acreditar la reversión de los efectos de las conductas en cuestión.
156. Por todo lo expuesto, corresponde a la Comisión determinar la sanción a imponer, aplicando los criterios de graduación previstos en el Código y en el TUO de la LPAG.
157. Al respecto, el artículo 110 del Código dispone que dicho órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas con amonestación y multas de hasta 450 UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves⁷².
158. Por su parte, el artículo 112 del Código dispone que puede tener en consideración el beneficio ilícito esperado u obtenido, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante, los efectos generados, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio, así como otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar⁷³. Estos criterios

72

Código**Artículo 110.- Sanciones administrativas**

El órgano resolutorio 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.
- (...)

73

Código**Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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 resolutorio.
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

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.

159. A su vez, la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, establece que los factores a tener en cuenta para determinar la multa a imponer son los siguientes: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño ocasionado por la infracción), dividido entre la probabilidad de detección, y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.
160. Finalmente, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el principio de razonabilidad⁷⁴, según el cual las sanciones a imponer deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando ciertos criterios de graduación. En otras palabras, cuando la autoridad administrativa imponga sanciones debe considerar la proporción entre los medios utilizados y los fines públicos que debe tutelar, estableciéndose una relación lógica entre el hecho que motiva la sanción, el objetivo que se busca conseguir y el medio empleado para tal efecto.
161. Considerando lo expuesto en los párrafos precedentes, corresponde graduar la sanción a imponer para las siguientes infracciones:
- (i) **Haber requerido el cobro de un interés moratorio superior al legal permitido por la Ley N.º 29947.**
- **Beneficio ilícito**
162. El beneficio ilícito está en función al ingreso obtenido por la administrada producto de establecer, a los alumnos que pagaron la pensión fuera del plazo, un interés moratorio mayor al establecido por el BCRP.

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:
- El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - 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.

74

TUO de la LPAG

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

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

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

163. Este ingreso está representado por la diferencia entre el monto máximo permitido en el cobro de moras según la tasa de interés interbancaria establecida por el BCRP y lo que esperó cobrar la administrada por concepto de pago de intereses moratorios, teniendo en cuenta la información remitida por la administrada. Asimismo, a dicho resultado se sumarán los ingresos adicionales que obtuvo la administrada producto de conservar esta ganancia ilícita desde el momento del cobro de los intereses moratorios hasta la fecha de cálculo de la multa.
164. La ganancia ilícita que obtuvo la administrada producto de cobrar un interés moratorio mayor al establecido por el BCRP asciende a S/ 130,834.88⁷⁵ y los ingresos adicionales⁷⁶ que obtuvo, producto de conservar esta ganancia ilícita desde el cobro de esta hasta la fecha de cálculo de multa, asciende a S/ 17,720.87⁷⁷; por lo tanto, el beneficio ilícito asciende a S/ 148,555.75.

⁷⁵ Al respecto, debe considerarse para el cálculo de la ganancia ilícita los siguientes factores:

- Tasa de interés equivalente diaria cobrada por mora por el administrado. Programa Pregrado: De acuerdo al documento "Información Económica del Periodo 2019-1" se establece el cobro de una tasa de interés moratorio diario de 0.0075%; y adicional a ello, el gasto administrativo no sustentado que equivale a S/ 9.31. Programa CPEL: De acuerdo al documento "Información Económica del Periodo CPEL 2019-01" se establece el cobro de una tasa de interés moratorio diario de 0.0075%; y adicional a ello, el gasto administrativo no sustentado que equivale a S/ 9.31. Programa de Post Grado: De acuerdo al documento "Tarifas de Postgrado 2019-1" se establece que cobrará una tasa de interés moratorio diaria, la misma que no superará la tasa máxima de interés convencional moratoria; y adicional a ello, el gasto administrativo no sustentado que equivale a S/ 9.31. Para el caso de los alumnos de Intercambio: De acuerdo con la Carta S/N del 25 de abril de 2019, se señala que el interés moratorio es de 0.0075% diario y el gasto administrativo no sustentado que equivale a S/ 9.31. Por lo que para la graduación de sanción se tomará en cuenta aquellos casos en los que dichos importes por concepto de gastos administrativos en adición a los intereses moratorios que cobra el administrado supere la tasa de interés interbancaria en la medida que en dichos casos se verifica la conducta infractora. Dicha tasa de interés equivalente diaria cobrada se obtiene de aplicar la siguiente ecuación, Tasa de interés equivalente diaria = $(1 + \text{importe por gastos administrativos no sustentados} / \text{Monto de pensión}) \times \text{días de retraso} - 1$, donde para el importe por gastos administrativos no sustentados se considera el que corresponda y exista según cada programa, el importe de la cuota o la pensión varía según la carrera profesional (Fuente: Expediente 98-2019/CC3), y los "días de retraso" varían para cada alumno. En ese sentido, la tasa de interés equivalente diaria cobrada por el administrado varía según el monto de la pensión que corresponde al alumno en situación de mora.
- Tasa de interés interbancaria diaria establecida por el BCRP para el cobro de mora. Durante los periodos de matrícula para los programas de Pregrado y CPEL, comprendidos entre el 4 y 8 de marzo de 2019 para el caso de Pregrado, y entre el 4 y 6 marzo de 2019 para el caso de CPEL, se considerará como valor de la tasa de interés interbancaria anual en moneda nacional del BCRP, el del primer día de estos (4 de marzo de 2019), el cual fue 2.75%, lo cual es equivalente a 0.01% diaria. Para el caso del programa de Postgrado, al no encontrarse una fecha establecida para la tasa moratoria, se utilizará como fecha de referencia el primer día del año 2019, en el cual el valor de la tasa interés interbancaria anual en moneda nacional del BCRP fue 2.75%, lo cual es equivalente a 0.01% diaria. Fuente: <http://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/indice-de-tasa-interbancaria-en-moneda-nacional.html>. Para el caso de los alumnos de Intercambio, el periodo de matrícula para alumnos de intercambio comprende desde el 4 hasta el 8 de marzo de 2019. Debido a esto, se considerará como valor de la tasa de interés interbancaria anual en moneda extranjera del BCRP, el del primer día del periodo previamente mencionado (4 de marzo de 2019), el cual fue 2.25%, lo cual es equivalente a 0.01% diaria. Fuente: <https://estadisticas.bcrp.gob.pe/estadisticas/series/diarias/resultados/PD04693MD/html>. La conversión de la tasa de interés interbancaria diaria se obtiene mediante la fórmula: Tasa de interés interbancaria diaria = $(1 + \text{Tasa de interés interbancaria})^{1/360} - 1$, a modo de ejemplo para el caso de Pregrado la tasa de interés interbancaria diaria = $(1 + 0.0275)^{1/360} - 1 = 0.01\%$. Fuente: Expediente 98-2019/CC3
- Tasa de ganancia ilícita (periodo infractor año 2019). Se obtiene del diferencial de la tasa cobrada por el administrado en el año académico, según el importe de cuota promedio obtenida en base a la información brindada por cada Programa profesional, y la tasa interbancaria establecida por el BCRP. Asimismo, como fue señalado, el análisis considerará aquellos casos en los que los importes por concepto de gastos administrativos no sustentados en adición a los intereses moratorios que cobra el administrado supere la tasa de interés interbancaria.
- Monto de la pensión (periodo infractor 2019). Dichos montos varían según carreras profesionales y Programas. (Fuente: Expediente 98-2019/CC3). Para todos los Programas, se estimó el monto de la pensión o cuota promedio según correspondía considerando la información remitida por la administrada. En el caso de los alumnos de Intercambio, considerando los importes expresados en US\$, se realizó la conversión a moneda nacional para los conceptos que correspondían, utilizando el tipo de cambio al 8 de marzo de 2019 equivalente a S/ 3.313. Fuente: BCRP. Véase en: <https://estadisticas.bcrp.gob.pe/estadisticas/series/diarias/resultados/PD04637PD/html>. Tipo de Cambio Interbancario, Compra.
- Número de días de mora por alumno en situación de mora. (Fuente: Expediente 98-2019/CC3).

⁷⁶ Se debe tener en cuenta que estos están configurados por el rendimiento generado por la ganancia ilícita del administrado al incurrir en infracción hasta la fecha de cálculo de multa, en la medida que -para el presente caso- esta ganancia se genera por el desfase temporal que existe entre el término del periodo infractor y la fecha de cálculo de sanción, pues se asume que la administrada sigue invirtiendo los fondos generados de manera ilícita por la ganancia ilícita para su beneficio.

⁷⁷ Al respecto, debe considerarse para el cálculo de los ingresos adicionales los siguientes factores:

- **Probabilidad de detección**

165. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad de poder 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, se concluye que la infracción era fácilmente detectable, en la medida que los alumnos conocían, por escrito, sobre el requerimiento de un interés moratorio superior al legal permitido, pudiendo la autoridad recabar los medios probatorios necesarios para detectar el incumplimiento de manera directa.

166. En consecuencia, la probabilidad de detección es alta, y asume el valor de 1.

- **Cálculo de multa**

167. Considerando lo antes señalado, corresponde sancionar a la Universidad con una multa de 33.8 UIT⁷⁸.

(ii) **Haber dispuesto medidas que restringen el desarrollo del servicio educativo a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza:**

168. Al respecto, para la graduación de sanción de la presente infracción se tomará en consideración la propuesta metodológica⁷⁹ desarrollada en el Informe N.º 014-2020-

- Tasa de rentabilidad diaria del sector: Se procedió a utilizar la tasa de costo promedio ponderado del capital (WACC) como medida de rentabilidad de la empresa, siendo que dicha tasa para las empresas del sector Educación al 2020 asciende a 9.42% anual, y su equivalente mensual, 0.75% (utilizando la fórmula de conversión de tasa anual a mensual: $(1 + 9.42\%)^{1/12} - 1 = 0.75\%$).
- Fuente: Damodaran, Aswath, Cost of Capital by Sector (Emerging Markets), en la página web del profesor Aswath Damodaran. <http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>. De manera resumida, a continuación se señalan los pasos que se siguen una vez que se accede a la mencionada página web: se ingresa a la pestaña denominada "Data", posteriormente, se ingresa a la pestaña denominada "Archived Data", para luego seleccionar "Risk/Discount Rate", finalmente, se procede a descargar la data correspondiente al WACC para mercados emergentes en el año 2020 clasificado por los diferentes tipos de industria existentes en el mercado. Para ello es necesario ingresar al vínculo denominado "1/20" el cual se ubica en la celda correspondiente a la fila denominada "Costs of Capital by Industry" y la columna "Emerging Markets". Al respecto, para aproximar el valor del WACC a valores para el Perú se modificó la tasa de impuesto a las ganancias empresariales 29.5% para el año 2020 (Fuente: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). Disponible en: <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/impuesto-a-la-renta-empresas/regimen-general-del-impuesto-a-la-renta-empresas/calculo-anual-del-impuesto-a-la-renta-empresas/2900-03-tasas-para-la-determinacion-del-impuesto-a-la-renta-anual>, la tasa de inflación esperada a diciembre de 2019 en moneda local, 2.2% (Fuente: Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). Disponible en: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2019/diciembre/reporte-de-inflacion-diciembre-2019.pdf> y la tasa de inflación esperada en moneda extranjera (\$), 1.9%, Fuente: Sistema de Reserva Federal (FED). Disponible en: <https://www.federalreserve.gov/monetarypolicy/fomcprojtbl20191211.htm>
- Finalmente, considerando las modificaciones señaladas para aproximar el valor del WACC a valores para el Perú, la tasa de costo promedio del capital (WACC) para las empresas del sector Educación al 2020, asciende a 9.42% anual (se filtra sector educación y se ubica en la celda "Cost of Capital (Local Currency)")
- Monto de la ganancia ilícita, S/ 130,834.88.
- Meses transcurridos desde la fecha estimada de finalización del periodo académico 2019, diciembre de 2019 hasta la fecha de cálculo de la multa (considerándose para este caso, mayo de 2021), 17 meses.
- Ingresos adicionales: $S/ 130,834.88 * [(1 + 0.75\%)^{17} - 1] = S/ 17,720.87$.

⁷⁸ Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección = S/ 148,555.75 / 1 = S/ 277,869.78.
Multa en UIT (valor al año 2021) = S/ 277,869.78 / 4,400.00 = 63.2 UIT.

⁷⁹ Métodos Propuestos para estimar la Multa Base Ad-Hoc, según infracción:
(...)

N.º	Infracción	Método/supuesto
02	Deber de idoneidad (Medidas prohibidas)	Costo evitado (CE): Se habría generado por no contratar un gestor de cobranzas de las pensiones morosas.

(...)

Fórmulas Aplicadas por Método Propuesto, según infracción:

(...)

N.º	Infracción	Fórmulas
-----	------------	----------



GEE/INDECOPI del 31 de enero de 2020, elaborado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi (antes, Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi).

• **Beneficio ilícito**

169. El beneficio ilícito lo constituye 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 con la normativa vigente.

170. Si bien de la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente, se advierte que no se cuenta con información que permita determinar dicho beneficio ilícito; este Colegiado considera que existe un parámetro razonable que permite cuantificar ese ahorro, el cual ha sido desarrollado por la Sala en la Resolución N.º 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA):

36. *Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada **puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción.** Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.*

37. *A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), **pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados.** Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución."*

171. Si bien la conducta infractora que motivó la emisión de la Resolución N.º 1535-2009/SC2-INDECOPI difiere de la analizada en el caso concreto; tal pronunciamiento se toma como referencia en la medida que señala que es válido asumir, sobre la base de parámetros objetivos que obran en el expediente (ya sea porque fueron presentados por el administrado o recabados por la autoridad) que el proveedor se benefició ilícitamente por la comisión de la conducta infractora o, en todo caso, ahorró costos precisamente por haber cometido la infracción.

172. El mencionado parámetro objetivo viene a ser el costo evitado, representado por el valor 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

02	Deber de idoneidad (Medidas prohibidas)	CE=MSGC*DTAM Donde: MSGC representa el margen del servicio de una gestora de cobranza sobre la deuda total de alumnos morosos (DTAM).
----	---	--

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

pensiones. Según fuentes consultadas, el costo del servicio de una gestora de cobranza para recuperar una cartera morosa representa entre el 6% y 12%⁸⁰ del 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 la administrada asciende al 6% del total de su cartera morosa.

11. No obstante, no debe dejarse de lado el hecho que la Universidad presentó la información y documentación que acreditaría, aunque parcialmente, el costo de las acciones y gestiones de cobranza realizadas, por lo que tal gasto deberá ser tomado en cuenta para el cálculo del beneficio ilícito.
12. Por lo tanto, considerando el anterior porcentaje, el monto total de las pensiones adeudadas⁸¹, y los gastos incurridos por la universidad en la gestión de cobranza⁸², el beneficio ilícito por costo evitado asciende a S/ 4 261 531.68⁸³.

- **Probabilidad de detección**

173. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad de poder 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, se concluye que la infracción era fácilmente detectable, en la medida que los alumnos conocían, por escrito, sobre los trámites que no podrían realizar si no se encontraban al día en el pago de sus pensiones, pudiendo la autoridad recabar los medios probatorios necesarios para detectar el incumplimiento de manera directa.

⁸⁰ 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 de la administrada en el período académico 2019 (período infractor) asciende a S/ 90 568 591,12, ello considerando la sumatoria del monto total de la deuda de los niveles de Pregrado, CPEL, Post Grado e Intercambio informado por la administrada (Fuente: Expediente 98-2019/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. Se ingresa a través del navegador web Internet Explorer a la siguiente página web: <https://portal.osce.gob.pe/osce/content/accesos-al-seace> (ingresado el 02 de febrero de 2020). De manera resumida a continuación se señalan los pasos que se siguen para acceder a la información del costo del servicio de una gestora de cobranza por la recuperación efectiva de una cartera morosa, 6%: Se debe acceder a la opción "Búsqueda de procesos de selección de su interés convocados en SEACE v2.0 y SEACE v3.0", se despliega la opción de búsqueda avanzada y se ingresa la información correspondiente a la nomenclatura del proceso (en este caso referido a un servicio de cobranza, AMC-CLASICO-35-2014-COFIDE-1, año 2014) y el código captcha que se solicite, a continuación, se accede a la opción "Ficha de Selección", luego se accede a la opción "Ver contrato" y se procede a descargar el documento en versión pdf.

⁸¹ Monto de la deuda total de alumnos morosos en el año 2019 asciende a: S/ 90 568 591,12 (Pregrado = S/ 70 733 036,78 + CPEL = S/ 18 472 861,89 + EPG e Intercambio = S/ 1 362 692,45). Fuente: Expediente 98-2019/CC3

⁸² Los gastos de gestión de cobranza se componen en:

- Gastos Internos cuyo valor asciende a S/ 796 123.16
- Gastos Externos cuyo valor asciende a S/ 376 460.63

Ver numeral 53,

⁸³ Resultado de: (6% * 90 568 591,12) - (S/ 796 123.16 + 376 460.63)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 098-2019/CO



174. En tal sentido, se considera que la probabilidad de detección es alta, por lo que corresponde asignar el valor de 1.

Cálculo de multa

175. Considerando lo antes señalado, la multa ascendería a 968.53 UIT⁸⁴, sin embargo, considerando el máximo legal que se establece en el Código en la imposición de sanciones⁸⁵, se sanciona a la Universidad con una multa de 450 UIT en este extremo.

F. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones

176. Este Colegiado dispone la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas a la Universidad en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119⁸⁶ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A., con una multa de 33.8 UIT por infracción al artículo 108 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con lo establecido en el artículo 73 de dicha norma, toda vez que requirió el pago de un interés moratorio superior al permitido por la Ley N.º 29947, Ley de Protección a la Economía Familiar respecto del pago de pensiones en Institutos, Escuelas Superiores, Universidades y Escuelas de Posgrado Públicos y Privados.

⁸⁴ Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección = S/ 4,261,531.68 / 1 = S/ 4,261,531.68.
Multa en UIT (valor al año 2021) = S/ 4,261,531.68 / 4,400,00 = 968.53 UIT.

⁸⁵ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones administrativas

El órgano resolutorio 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:

- Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- 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 resolutorio 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 complementa.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

⁸⁶ 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

Dicha multa será rebajada en 25% si la administrada consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma 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.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Sancionar a UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A., con una multa de 450 UIT por infracción al artículo 108 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con lo establecido en el artículo 73 de dicha norma, toda vez que dispuso medidas que restringen el desarrollo del servicio educativo a fin de procurar el pago de las pensiones de enseñanza, pues comunicaba que, si el alumno no se encontraba al día en el pago de estas, no podía realizar los siguientes trámites: (i) Autenticación de documentos; (ii) Carta de Presentación; y, (iii) Constancia de Promedio Acumulado.

Dicha multa será rebajada en 25% si la administrada consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma 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.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Ordenar a UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. como medida correctiva que, en el plazo de treinta (30) días hábiles, cumpla con:

- (i) Elaborar un padrón que individualice e identifique a los alumnos afectados, para lo cual se requiere que este consigne, como mínimo, el nombre completo, número del Documento Nacional de Identidad, datos de contacto (dirección, correo electrónico y número telefónico), programa de estudios, y según corresponda: el monto total pagado por mora (detallando de manera separada la cantidad que fue cobrada correctamente y la cantidad cobrada en exceso o de forma ilegal).

Dicho padrón debe ser remitido a la Comisión en formato Excel, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente.

Vencido los plazos otorgados, la Universidad deberá en el plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles devolver a todos los alumnos que se vieron afectados durante el periodo académico 2018 y 2019 (según corresponda) los montos correspondientes al excedente por concepto de mora por atraso en el pago de las pensiones indebidamente cobrado, más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.

Luego de haberse pagado los referidos montos, la Universidad deberá remitir a la Comisión, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente, los medios probatorios que acrediten las devoluciones realizadas.

En caso la Universidad no cumpla con algunos de los extremos de la medida correctiva impuesta, la Comisión podría imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código⁸⁷. De persistir en el incumplimiento de lo

⁸⁷

Código

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

ordenado, se podría imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) UIT.

CUARTO: Informar a UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A., 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 218⁸⁸ del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 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.

QUINTO: Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas a la UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Requerir a la UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas 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 del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 006-2017-JUS⁸⁹, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Con la intervención de los señores Comisionados: Juan Manuel García Carpio y Jean Paul Borit Salinas.

Juan Manuel García Carpio
Vicepresidente

cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

⁸⁸ **TUO de la LPAG**

Artículo 218

218.1 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.

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días." (...)

⁸⁹ **TUO de la LPAG**

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.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

Voto singular de la comisionada Delia Angélica Morales Cuti en el extremo de la sanción de 450 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) impuesta a la Universidad San Ignacio de Loyola S.A. (USIL) por la disposición de medidas prohibidas para procurar el pago de las pensiones, bajo el criterio de costos evitados, por los fundamentos que paso a exponer:

1. El criterio de presunción de beneficio ilícito por costos evitados que se ha tomado en el presente caso (Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI) corresponde a un supuesto que difiere de los hechos investigados en el procedimiento contra USIL. El referido criterio del Tribunal del Indecopi corresponde a una denuncia de parte formulada contra un Banco ante la falta de atención de un pedido de información, y en dicho contexto podría presumirse que la entidad financiera evitó el costo de personal para la atención de tales pedidos de información. En el caso de USIL, estamos en un escenario distinto —y no por la naturaleza del servicio— sino por la regulación que rige los mecanismos de cobranza admisibles ante deudas por servicios educativos.
2. Como se ha señalado en un caso anterior⁹⁰, ordinariamente un proveedor tiene derecho de trasladar a los consumidores los gastos de cobranza que le irroge el incumplimiento de sus obligaciones, sin embargo, en el caso de pensiones impagas, la Ley N.º 29947 - Ley de Protección a la Economía Familiar respecto del pago de pensiones en Institutos, Escuelas Superiores, Universidades y Escuelas de Posgrado Públicos y Privados (Ley N.º 29947), no sólo ha introducido límites en la tasa de interés moratorio⁹¹ sino también prohibiciones⁹² que redundan en la gestión del cobro, razón por la cual esta gestión se encuentra limitada, sin que tal limitación legal pueda superarse con la contratación de gestores de cobranza.
3. El voto en mayoría asume que la contratación de una agencia de cobranza reportaría una gestión acorde con la ley y que por ello USIL habría optado por ahorrar el costo de tales servicios de cobranza —que según la mayoría pueden ascender conservadoramente hasta un 6% del valor de la cartera morosa— y empleado métodos prohibidos en sustitución. Esta posición vincula sin más y en escenarios ordinarios el valor de la cartera morosa a los costos asociados a su cobro, sin reparar que la cartera morosa de USIL ascendente a S/ 90 568 591,12 Soles, lo que revela son las dificultades de recupero de dicha Universidad, dadas las prohibiciones de cobranza dispuestas por la Ley N° 29947. Aplicar un criterio considerando una presunción de costo evitado con un porcentaje sobre la elevada cartera morosa de USIL distorsiona así los presupuestos del presente caso. Considero que, si bien USIL ha incurrido en métodos prohibidos de cobranza, tales prácticas no le han acarreado los beneficios que se le atribuyen para calcular una sanción en 450 UIT.

⁹⁰ Ver Resolución Final N.º 071-2021/CC3 del 20 de mayo de 2021 (Exp. N.º 571-2018/CC3) correspondiente al Instituto Superior San Ignacio de Loyola S.A.

⁹¹ **Ley N.º 29947**
Artículo 2. Prohibición de condicionar
(...) 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.

⁹² **Ley N.º 29947**
Artículo 3. Prohibición de prácticas intimidatorias
Para el cobro de las pensiones, los institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado público y privados están impedidos del uso de prácticas intimidatorias que afecten el derecho fundamental (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 098-2019/CC

4. Por los argumentos expuestos, mi voto en este extremo es que, la multa a imponer a USIL no debe considerar la cartera morosa existente como base para la determinación del beneficio ilícito, no sólo por ser una variable que no guarda relación con tales beneficios, sino porque es inversamente proporcional a los mismos, beneficios que se le atribuyen con la sanción impuesta por el voto en mayoría.

Delia Angélica Morales Cuti
Comisionada

LPDERECHO.PE