



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 099-2019/CC

## RESOLUCIÓN FINAL N.º 130-2021/CC3

**EXPEDIENTE** : 099-2019/CC3  
**AUTORIDAD** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
**ADMINISTRADA** : UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A.<sup>1</sup>  
**MATERIA** : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
IDONEIDAD EN SERVICIOS EDUCATIVOS  
**ACTIVIDAD** : ENSEÑANZA SUPERIOR  
**SANCIÓN** : 169 UIT (artículo 73 del Código– interés moratorio superior al permitido)  
248.8 UIT (artículo 73 del Código – medidas prohibidas)  
19.3 UIT (literal a) del numeral 56.1 del artículo 56 del Código – requerimiento de formato “Solicitud”)

**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 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 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 169 UIT.

De igual forma, la Ley N.º 29947 establece que los proveedores de servicios educativos no pueden adoptar prácticas que afecten su norma desarrollo. En el presente caso, se verificó que la Universidad 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 acceder a información sobre las notas obtenidas, se restringirían diversos servicios académicos, y no podría solicitar la anulación de su matrícula en determinado ciclo académico; por tanto, corresponde sancionarla con una multa de 248.8 UIT.

Finalmente, el literal a) artículo 56.1 del Código prohíbe a los proveedores condicionar la venta de un producto o la prestación de un servicio a la adquisición de otro salvo que, por su naturaleza o con arreglo al uso comercial, sean complementarios. En el presente caso, se verificó que la Universidad condicionó a los estudiantes a la adquisición de un Formato denominado “Solicitud” para la realización de diversos trámites internos, por tanto, corresponde sancionarla con una multa de 19.3 UIT.

Lima, 24 de agosto de 2021

### I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N.º 1 del 23 de setiembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (Secretaría Técnica), inició un procedimiento administrativo sancionador<sup>2</sup> (PAS) en contra de Universidad Privada

<sup>1</sup> Cabe señalar que la administrada está registrada en la base de datos de la SUNAT con RUC N.º 20466246370, y con domicilio fiscal ubicado en Av. República de Chile N.º 432 Urb. Santa Beatriz – Jesús María, Lima. Asimismo, se encuentra registrada en la Partida Registral de la Sunarp N.º 11090539.

<sup>2</sup> Es oportuno mencionar que las investigaciones preliminares que motivaron el inicio del presente procedimiento fueron desarrolladas por la Dirección de Fiscalización (antes, Gerencia de Supervisión y Fiscalización), considerando la delegación



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 099-2019/CC

Norbert Wiener 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 Privada Norbert Wiener 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 Privada Norbert Wiener 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 establecido en 73 de dicho cuerpo legal, toda vez que habría dispuesto medidas que restringen el desarrollo del servicio educativo a fin de procurar el cobro de las pensiones de enseñanza, pues comunicaría que, si el alumno no se encontraba al día en el pago de estas, no podía requerir información sobre las notas académicas, se le restringiría los servicios académicos y no podía gestionar el trámite de Anulación de Matrícula.

**TERCERO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de la Universidad Privada Norbert Wiener 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 establecido en literal a) del numeral 56.1 del artículo 56 de dicho cuerpo legal, toda vez que habría condicionado a los estudiantes a la adquisición de una “Solicitud” para la realización diversos trámites internos”.

2. Por escrito del 04 de noviembre de 2020<sup>3</sup>, la Universidad presentó sus descargos a las imputaciones formuladas mediante Resolución N.º 1, señalando lo siguiente:

• Respecto al cobro del interés moratorio:

- (i) Se pretendió asociar, de manera indebida, los cobros por concepto de interés moratorio y gasto administrativo, a pesar de que el primero tenía naturaleza indemnizatoria por el incumplimiento en el pago, y el segundo no.
- (ii) Los gastos administrativos hacían referencia a gastos realizados durante el proceso de cobranza, y operaban como una penalidad.
- (iii) Por mandato constitucional, gozaba de autonomía universitaria en sus regímenes normativos de gobierno, administrativos y económicos, de conformidad con el artículo 8 de la Ley N.º 30220, Ley Universitaria.

---

de funciones efectuada por la Secretaría Técnica a través del Memorandum N.º 236-2017/CC3 del 29 de mayo de 2017. En atención a las investigaciones realizadas, la Dirección de Fiscalización emitió el Informe N.º 362-2019/GSF del 9 de julio de 2019 y el Informe Complementario N.º 016-2020/GSF-COMP del 3 de febrero de 2020.

<sup>3</sup> Se precia que, mediante escrito del 14 de octubre del 2020 la Universidad solicitó una ampliación de plazo para la presentación de sus descargos. Dicha solicitud fue atendida mediante Resolución N.º 2 del 26 de octubre del 2020, concediéndosele el plazo adicional de diez (10) días hábiles.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 099-2019/CC



- (iv) El monto S/ 2.00 Soles, cobrado por concepto de mora, se trasladaba una vez que hubieran transcurrido 30 días de retraso en el pago de cada cuota de pensión; por tanto, el equivalente a la tasa de interés moratorio que utilizaba su representada era menor a la tasa de 2.75% establecida por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).
- Respecto a la disposición de medidas prohibidas y/o intimidatorias:
    - (v) Con relación a la medida referida a restringir el acceso a información académica, precisó que tal medida fue eliminada de su nuevo Reglamento Académico General, aprobado mediante Resolución Gerencial N.º 71-2019-RG-UPNWSA, de fecha 9 de septiembre de 2019, el cual fue publicado en su portal de transparencia. Por tanto, la conducta imputada se habría subsanado de manera voluntaria y previa a la notificación de la resolución de imputación de cargos.
    - (vi) Con relación a la medida referida a restringir el acceso a servicios académicos, precisó que, el artículo 3 de 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), permite a las universidades retener los certificados correspondientes al período no pagado. Además, dicha restricción, contenida en el documento denominado "Políticas de Pagos de estudiantes", aprobado mediante la Resolución Gerencial N.º 55-2020-RG-UPNWSA de fecha 03 de setiembre de 2020, había sido debidamente informada al alumnado.
    - (vii) Con relación a la medida referida a restringir la matrícula de alumnos con deudas pendientes de pago, precisó que el Tribunal Constitucional había considerado que ello era un método de defensa de las instituciones educativas para asegurar la continuidad del servicio educativo. Así, de no cobrarse las deudas pendientes de pago, se podría afectar precisamente a todos los estudiantes que contrataron el servicio educativo.
  - Respecto a la adquisición de una "solicitud" para realizar diversos trámites:
    - (viii) Dada la coyuntura actual y al Estado de Emergencia nacional declarado desde el 16 de marzo de 2020, la Universidad digitalizó el cobro de sus servicios. Así, los trámites eran generados a través de su plataforma de intranet, siendo que ya no realizaba cobro alguno por la mencionada solicitud desde antes del inicio del semestre 2020-I. Para acreditar ello, presentó la comunicación emitida por la Oficina de Créditos de Cobranzas el 16 de marzo de 2020, lo cual evidenciaba la subsanación voluntaria de la conducta antes de la notificación de la resolución de imputación de cargos.
3. Mediante la Resolución N.º 3 del 14 de junio de 2021, se puso en conocimiento de la Universidad el Informe Final de Instrucción N.º 052-2021/CC3-ST (IFI), otorgándosele un plazo de cinco (05) días para la presentación de sus descargos.
4. El 21 de junio de 2021, la Universidad presentó sus descargos al IFI, reiterando los alegatos expuestos en su escrito del 4 de noviembre de 2020, señaló lo siguiente:

- Respecto al cobro de un interés moratorio:



- (i) El monto de S/ 28.00 Soles era trasladado a los alumnos que no habrían generado gastos extras por la falta de pago oportuno de sus deudas. Este costo no era fijo sino semivariable<sup>4</sup>.
  - (ii) El artículo 94 del Código establecía que el cobro de comisiones y gastos debía implicar la prestación de un servicio efectivo, debidamente justificado, y sustentarse en un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio, lo que acreditó y justificó a través de los pagos a empresas externas.
  - (iii) Su área de Créditos y Cobranzas se ocupaba de diversas funciones, no solo de cobrar los pagos no realizados de manera oportuna.
  - (iv) El razonamiento empleado por la Secretaría Técnica en el IFI era erróneo, pues a su criterio solo se justificaría el traslado de los gastos administrativos a los consumidores irresponsables, únicamente en el supuesto que la función de cobranza no sea llevada a cabo por su institución (área de cobranza) y solo sea realizada por terceros.
  - (v) La Secretaría Técnica pretendía evitar el traslado de un gasto producido por los morosos a los morosos y, para ello, estaría forzando al proveedor a trasladar un gasto a todos los estudiantes (supuesto de subsidio cruzado).
  - (vi) En el IFI se señaló indebidamente que su representada no podría cobrar importes por concepto de “gastos administrativos” pues los alumnos no tenían alguna otra vía para buscar “una compensación” ante un actuar irregular del proveedor.
- Respecto a la imputación referida a las medidas prohibidas
    - (vii) La imputación de cargos contenida en la Resolución N.º 1 era nula pues no se delimitó expresa y detalladamente cuáles serían los servicios académicos que supuestamente se estaban restringiendo.
    - (viii) El informe emitido por la Dirección de Fiscalización indicaba que específicamente qué trámites se estarían restringiendo, pues señalaba “tramitación de constancias, tramitación de matrícula, etc.”, sin establecer que se encontraría dentro de este término.
    - (ix) El IFI había reconocido en el numeral 113 que, en función a la autonomía universitaria, su representada sí podría realizar utilizar las medidas que considerara pertinentes recuperar o exigir las deudas pendientes de pago, motivo por el cual sancionarla por ello sería contradictorio.
    - (x) Con relación a la medida referida a restringir el acceso a información académica, precisó que el artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG) no señalaba como requisito para que opere la subsanación voluntaria de la conducta que se hayan reparado las consecuencias dañinas, como sostuvo la Secretaría Técnica en el IFI.
    - (xi) La Sala Especializada en Protección al Consumidor, a través de la Resolución N.º 2429-2020/SPC-INDECOPI del 17 de diciembre de 2020, había aceptado la aplicación del eximente de responsabilidad, conforme a derecho, sin establecer exigencias adicionales. De hecho, la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 podría requerir al administrado que cumpla

<sup>4</sup> Escrito de 21 de junio de 2021  
(...)

“En el presente caso, el componente fijo que tiene el monto de S/28.00, es que dicho monto no variará cada vez que el estudiante no pague de manera oportuna, y el componente variable vendría a ser que no se sabe con certeza de cuántos estudiantes a lo largo del año no pagarán de manera oportuna, en otras palabras, al no conocer cuántas veces se cobrará dicho monto, el componente variable está relacionado a cuántas veces se cobrará este”.

determinadas medidas correctivas para revertir los efectos negativos de la conducta.

- (xii) Con relación a la medida referida a restringir la matrícula de alumnos con deudas pendientes de pago, precisó que, tal medida no restringía el desarrollo del servicio educativo; por el contrario, era un medio de defensa frente al incumplimiento de pago de deudas.
  - (xiii) De hecho, la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Exp. N.º 01436-2017-PA/TC, reconocía que el contenido constitucionalmente protegido del derecho a la educación estaba determinado por el acceso a una educación adecuada, libre elección del centro docente, libertad de conciencia, respeto a la identidad de los educandos y buen trato psicológico y físico, libertad de cátedra y libertad de creación; siendo que nada de ello se afectaba por haber impedido la anulación de matrícula.
  - (xiv) Los centros educativos más prestigiosos del mundo también aplicaban medidas con el fin de defenderse ante la falta de pago oportuno del estudiante, tal y como se podría verificar de la revisión de la página web de Stanford University. Esta última señalaba que, si el estudiante demoraba más de 30 días en pagar la cuota que debía, se colocaba una retención financiera en la cuenta del estudiante, las cuales bloqueaban inscripciones, transcripciones y diplomas.
- Respecto al hecho de requerir la adquisición de una "Solicitud":
    - (xv) Voluntariamente subsanó la presunta conducta infractora desde el 16 de marzo de 2020, esto es, antes de la notificación de la resolución de imputación de cargos, conforme al literal f) del artículo 257.1 del TUO de la LPAG.
  - Respecto a la graduación de la sanción recomendada en el IFI:
    - (xvi) Con relación a la graduación de sanción por haber trasladado a los alumnos el cobro de un "gasto administrativo", era inconcebible que la Secretaría Técnica señalara que obtuvo un beneficio ilícito de S/ 803 983,03.
    - (xvii) Con relación a la graduación de sanción por haber dispuesto medidas prohibidas, la Secretaría Técnica señaló que "el costo evitado está representado por el valor en el costo de contratar un servicio que se encargue de realizar una gestión adecuada en el proceso de cobranza (...)", lo cual era absurdo pues evidenciaron contar con dicho servicio de cobranza.
    - (xviii) Con relación a la graduación de sanción por haber condicionado la prestación del servicio a la adquisición de una Solicitud, la Secretaría Técnica no tuvo en cuenta ningún eximente de responsabilidad alegado, sobre todo si demostró haber subsanado la conducta.
5. A través de la Resolución N.º 094-2021/CC3 del 1 de julio de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (Comisión) resolvió ampliar el plazo de caducidad del PAS por dos (2) meses, contado a partir de la fecha de vencimiento del plazo inicial.
  6. Mediante Resolución N.º 04 del 09 de julio de 2021, la Secretaría Técnica, por encargo de la Comisión, requirió a la Universidad información referida a las acciones de



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 099-2019/CC

cobranza específicas del período académico 2019<sup>5</sup>, así como la presentación de los medios de prueba que sustentarían el cobro del concepto “gasto administrativo” que dispuso durante el mencionado periodo. Dicho requerimiento fue atendido por la Universidad a través del escrito del 26 de julio de 2021.

7. En consecuencia, corresponde a la Comisión emitir la decisión final en el PAS iniciado contra la Universidad.

## II. ANÁLISIS

### A. Sobre el hecho de requerir el pago de un interés moratorio superior al permitido por la Ley N.º 29947

8. En sus descargos, la Universidad alegó que se pretendió asociar, de manera indebida, los cobros por concepto de interés moratorio y gasto administrativo, a pesar de que el primero tenía naturaleza indemnizatoria por el incumplimiento en el pago, y el segundo no. Agregó que los gastos administrativos hacían referencia a gastos realizados durante el proceso de cobranza, y operaban como una penalidad.
9. Agregó que el monto de S/ 28.00 Soles era trasladado a los alumnos que no habrían generado gastos extras por la falta de pago oportuno de sus deudas, el cual no era fijo sino semivariable<sup>6</sup>; y que dicho gasto fue justificado y acreditado con los pagos que efectuó a empresas externas.
10. Además, señaló que su área de Créditos y Cobranzas se ocupaba de diversas funciones, y no solo de cobrar los pagos no realizados de manera oportuna; y que, en ese sentido, el razonamiento empleado por la Secretaría Técnica en el IFI era erróneo, pues a su criterio solo se justificaría el traslado de los gastos administrativos a los consumidores irresponsables, únicamente en el supuesto que la función de cobranza no sea llevada a cabo por su institución (área de cobranza) y solo sea realizada por terceros.
11. Finalmente, expuso que Secretaría Técnica pretendía evitar el traslado de un gasto producido por los morosos a los morosos y, para ello, estaría forzando al proveedor a trasladar un gasto a todos los estudiantes (supuesto de subsidio cruzado).
12. Sobre el particular, 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.

### A.1 Respecto a la naturaleza del “gasto administrativo” requerido por la Universidad

#### (i) Definición de gasto administrativo

<sup>5</sup> 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 5 del 20 de julio de 2021.

<sup>6</sup> Escrito de 21 de junio de 2021  
(...)

“En el presente caso, el componente fijo que tiene el monto de S/28.00, es que dicho monto no variará cada vez que el estudiante no pague de manera oportuna, y el componente variable vendría a ser que no se sabe con certeza de cuántos estudiantes a lo largo del año no pagarán de manera oportuna, en otras palabras, al no conocer cuántas veces se cobrará dicho monto, el componente variable está relacionado a cuántas veces se cobrará este”.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 099-2019/CC

13. Efectivamente, como ha señalado la Universidad, 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.
14. Adicionalmente, el documento denominado “Glosario de Términos e Indicadores Financieros”, emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)<sup>7</sup>, 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.
15. Por su parte, el artículo 16 de la Resolución SBS N.º 3274-2017 - Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado<sup>8</sup>, 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.
16. 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”.
17. 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.
18. Es pertinente señalar que, en un anterior pronunciamiento de la Comisión, y con otra conformación del Colegiado<sup>9</sup>, el Comisionado Juan Manuel García Carpio señaló, en un voto en mayoría<sup>10</sup>, 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 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 enseñanza<sup>11</sup>. No obstante,

<sup>7</sup> <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>.

<sup>8</sup> **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.

1. 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.

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> Voto que completaron los señores Comisionados Fernando Alonso Lazarte Mariño y Marcos Miguel Agurto Adrianzén.

<sup>11</sup> Ver Considerandos 38 y 55 de la Resolución Final N.º 071-2021/CC3.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 099-2019/CC

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

19. De acuerdo con el documento denominado “Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas”, aprobado en julio de 2018, se advierte que la Universidad estableció el cobro de un importe de S/ 2.00 por concepto de mora, el cual era aplicado en forma automática y acumulativa a los 30 días calendarios siguientes al vencimiento de la cuota de enseñanza. Adicionalmente, estableció el cobro de “gastos administrativos”, el cual era trasladado por las gestiones de cobranza de las cuotas vencidas y no pagadas:

### Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas

#### 4.5. MORAS Y GASTOS ADMINISTRATIVOS

- a) *Los alumnos que no cumplan con realizar sus pagos de las cuotas de pensión en las fechas establecidas, deberán asumir el costo de mora de S/. 2.00 soles el mismo que se encuentra por debajo de la tasa de interés interbancario dispuesta por el Banco Central de Reserva del Perú y es aplicado en forma automática (y acumulativa) a los 30 días calendarios siguientes al vencimiento de la cuota hasta la fecha de cancelación.*
- b) *El costo de gastos administrativos corresponde a la administración y cobranza de las cuotas vencidas y no pagadas a cargo de una empresa externa, así como a la gestión de identificar dichas cuotas, asignación de personal de atención a los estudiantes que registran deudas, atención personalizada a quienes solicitan alternativas de pago, comunicaciones vía intranet, seguimiento de cuentas morosas, envío de e-mailing, etc.*  
(...)
- c) *Los gastos administrativos, no son acumulativos y se devengan al día siguiente de vencida cada cuota pensión.*

(Subrayado es nuestro)

20. Asimismo, de la revisión del escrito de fecha 5 de abril de 2019, presentado por la Universidad en la etapa de supervisión, se advierte que la administrada precisó que el monto de los “gastos administrativos” cobrados era de S/ 28.00 Soles; además, precisó que la mora se aplicaba después de haber transcurrido 30 días del vencimiento de la pensión, y se acumulaba cada 30 días<sup>12</sup>, hasta que el alumno cancelara la misma:

### Escrito del 5 de abril de 2019

(...)

*Cumplimos con indicar que el gasto administrativo en el presente periodo académico 2019, es de S/. 28.00 (veintiocho son 00/100*

<sup>12</sup> Se precisa que de acuerdo al escrito del 5 y 16 de abril de 2019 que presentó la Universidad, se pudo verificar que lo establecido en el documento denominado “Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas”, se aplica a partir del segundo ciclo del 2018, y antes de la emisión de dicho documento, la supervisada cobraba por concepto de mora el monto de S/ 0.50, y no cobraba ninguna comisión.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 099-2019/CU



soles), los mismos que son cobrados a los alumnos de pre grado, posgrado y segunda especialidad, dicho monto se hace efectivo por una vez al día siguiente del vencimiento de cada cuota pensión.

(Subrayado es nuestro)

21. De lo anterior se advierte que el importe que la Universidad cobra por concepto de “gastos administrativos”, ascendente a S/ 28.00 Soles, es fijo y se cobra luego del vencimiento de la fecha de pago de la cuota de enseñanza.
22. Por su parte la Universidad señaló, en la etapa de supervisión, que el cobro de S/ 28.00 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.
23. Es oportuno mencionar que, mediante Carta N.º 2811-2019/INDECOPI-GSF del 14 de setiembre de 2019, la Dirección de Fiscalización requirió a la Universidad información sobre la naturaleza del concepto “gasto administrativo”<sup>13</sup>. A través de la comunicación del 20 de setiembre de 2019, la administrada señaló que el gasto administrativo corresponde a la administración y cobranza de las cuotas vencidas y no pagadas a cargo de una empresa externa, así como a la gestión de identificar dichas cuotas, asignación de personal de atención a los estudiantes deudores, atención personalizada las solicitudes alternativas de pago, comunicaciones por internet, seguimiento de cuentas morosas, envío de e-mailing, etc.
24. Asimismo, adjuntó diversos documentos con el fin de acreditar los gastos en los que incurría para procurar el pago de las deudas impagas, conforme con el siguiente detalle:
  - a. Contrato de prestación de servicios de gestión de cobranza con la empresa Aval Perú S.A. del 21 de junio de 2017.
  - b. Ordenes de Servicio 06226, 06104 y 06259 a favor de la empresa ICCPN BPO E.I.R.L. aprobadas entre julio y agosto de 2019.
  - c. Contrato de prestación de servicio con Smark Pe S.A.C. del 1 de julio de 2019 y una base de datos que contiene los pagos que la supervisada habría realizado hasta el julio del 2019.
  - d. Renovación de Contrato de trabajo entre la Universidad y el señor Sánchez Purizaca, Luis Guillermo del 1 de mayo de 2019.
  - e. Mensaje de correo electrónico cursado el 4 de setiembre de 2019 por personal de la Universidad para la gestión de llamadas a alumnos morosos (periodo 2019 - pregrado).
25. Al respecto, se concluye que la Universidad contaba con un área de “Créditos y Cobranzas” (con personal a su cargo) y a la vez contrataba terceros para gestionar esta, 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.

<sup>13</sup> 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 099-2019/CC

26. Si bien la Universidad informó que cobraba como interés moratorio un porcentaje que no superaba el límite legalmente permitido (0.01% diario), lo cierto es que adicionalmente a ese interés implementó el cobro de S/ 28.00 Soles por la demora en el pago de una obligación, al ser cobrado 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/ 28.00; 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.
27. 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.
28. 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/. 28.00 Soles que realizó se encontraban justificados o si en su defecto, solo parte de este cobro se encontraba justificado y por ende permitido.
29. En esa línea se tiene que, mediante escrito del 26 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 que asciende a S/ 53 213.17 Soles. Esto incluía gastos de gestión interna, cuyo valor ascendía a S/ 48 257.17 Soles, y gastos externos por S/ 4956.00 Soles.
30. Además de la documentación remitida por la Universidad, esta Comisión ha podido verificar lo siguiente:
- (i) La Universidad ha acreditado sus gastos externos a través de la remisión de facturas que sustentaban el valor mostrado.
  - (ii) La Universidad ha acreditado sus gastos internos, los cuales estaban compuestos por el valor económico del tiempo empleado, por el personal ejecutivo y operativo, para realizar cada acción de cobranza.
31. Por lo antes expuesto, el valor monetario por la gestión interna debidamente sustentada en el período 2019 asciende a S/ 48,257.17 Soles, lo que sumado a los gastos externos (S/ 4,956.00 Soles) da como resultado un monto total de S/ 53, 213.17 Soles de gastos incurridos en la gestión de cobranza.
32. Finalmente, se precisa que este valor representa, respecto del valor total pagado por alumno moroso por concepto de “gasto administrativo” (S/ 28.00), el monto de S/ 20.74<sup>14</sup> Soles (que comprenden gastos internos y externos realizados para la gestión de cobranza); en otras palabras, el importe de S/ 7.26 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

<sup>14</sup> Resultado de total de gastos internos y externos/ número de comprobantes morosos: S/ 53,213.17/ 2,556



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 099-2019/CU



para ello, ya que no logrado sustentar que incurrió en egresos económicos reales y susceptibles de probanza.

33. En consecuencia, se concluye, sobre la base del principio de primacía de la realidad<sup>15</sup> -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.

## A.2 Respetto al cobro de un interés moratorio superior al legalmente permitido

34. 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/ 20.74 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/ 7.26 tenía la condición de castigar la mora en el pago. Es decir, el monto de S/ 7.26 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.
35. Respecto 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 BCRP<sup>16</sup>.
36. 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 doloso<sup>17</sup>.

<sup>15</sup> **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. (...).

<sup>16</sup> **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.

<sup>17</sup> FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, César “Código Civil Peruano Comentado”. Editorial: Gaceta Jurídica. Pp: 524. Ciudad: Lima-



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 099-2019/CU

37. Al respecto, el Diccionario Jurídico con el que cuenta el Poder Judicial<sup>18</sup> 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 considerado un interés moratorio aquel concepto destinado a indemnizar la tardanza en el cumplimiento de una obligación determinada.
38. 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 web<sup>19</sup>.
39. En el presente caso, tal como se desarrolló en el extremo “de la naturaleza de los gastos administrativos”, la Universidad, a través del documento denominado “Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas” estableció dos (02) cobros ante el atraso en el pago de las pensiones: un interés moratorio (0.01% diario) y, además, el concepto de “gasto administrativo” (S/ 7.26 soles).
40. 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 fijo<sup>20</sup>, independientemente del momento en el que este era pagado por el estudiante moroso.
41. Ahora bien, corresponde verificar si tal cobro superaba o excedía la **tasa de interés interbancario fijada por el BCRP**.
42. En ese contexto, con la finalidad de determinar si la tasa de interés moratorio excede la tasa de interés interbancaria establecida por el BCRP, se procederá analizar 2 escenarios: el primero, cuando existe un (1) día de retraso<sup>21</sup>; y el segundo, cuando existe treinta (30) días de retraso<sup>22</sup>. Este análisis se realizará para cada uno de los programas académicos ofertados por la administrada, ello debido a que cada uno de los programas tiene un costo de pensión distinto. Para realizar el análisis correspondiente para cada escenario, se requiere que los importes por gastos administrativos no sustentado y de costo de mora sean expresados en términos de tasa de interés (en adelante, tasa de interés equivalente<sup>23</sup>), según las carreras de los

<sup>18</sup> Disponible en <https://historico.pj.gob.pe/servicios/diccionario/diccionario.asp>

<sup>19</sup> Enlace: [www.bcrp.gob.pe/estadisticas/indice-de-tasa-interbancaria-en-moneda-nacional.html](http://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/indice-de-tasa-interbancaria-en-moneda-nacional.html)

<sup>20</sup> 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).

<sup>21</sup> 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 habría cobrado importes solo por gastos administrativos (el rango transcurre a partir del primer día calendario posterior a la fecha de vencimiento, hasta el día vigésimo noveno), este supera los límites del BCRP.

<sup>22</sup> 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 habría cobrado importes tanto por gastos administrativos como por concepto de costo de mora (el rango transcurre a partir del trigésimo día calendario posterior a la fecha de vencimiento), la suma de cobros supera los límites del BCRP.

<sup>23</sup> En términos generales, para fines del presente informe se entenderá como tasa de interés equivalente (diaria) a aquella que permite cumplir la siguiente ecuación:  $Tasa\ de\ interés\ equivalente\ diaria = (1 + \frac{Importe\ por\ gasto\ administrativo\ no\ sustentado}{Cuota})^{1/Días\ por\ mora} - 1$



programas académicos de Pregrado, Postgrado y Segunda Especialidad, para su adecuada comparación.<sup>24</sup>

43. Es preciso señalar que la tasa de interés equivalente expresa el importe fijo (gasto administrativo no sustentado o costo de mora) como el valor de tasa de interés que se hubiese cobrado transcurrido un número específico de días pasada la fecha de vencimiento. Así, debido a que la proporción entre el importe cobrado y la cuota pensión es fijo, cuando el número de días de atraso sea mayor, la tasa de interés equivalente será menor. De esta forma, los valores de tasa de interés equivalente al importe por gastos administrativos no sustentado serán diferentes al analizar los 2 escenarios antes mencionados (cuando existen 1 y 30 días de atraso), siendo mayor en el primero debido a que se considera un número de días de atraso menor.<sup>25</sup>
44. Asimismo, el periodo de matrícula para el programa académico de Pregrado inició el 14 de enero de 2019, fecha en la que la tasa de interés interbancaria anual del BCRP fue del 2.75%,<sup>26</sup> lo cual es equivalente a 0.01%<sup>27</sup> diario.
45. Para el análisis del primer escenario, cuando existe un (1) día de atraso, en el caso del programa de Pregrado, se ha determinado el valor de la tasa de interés equivalente diaria al importe por gastos administrativos no sustentado (S/ 7.26 soles), como se muestra en la Tabla N° 1 (tercera columna).

**Tabla N° 1**  
**Análisis de tasas para el primer escenario en el programa de Pregrado**

| Carrera profesionales                     | Importe por cuota | Tasa de interés equivalente diaria <sup>1</sup> (A) | Tasa diaria interbancaria (B) | Diferencia (A) - (B) |
|---|-------------------|---|-------------------------------|----------------------|
| Administración en Turismo y Hotelería     | 670.00            | 1.084%  | 0.01%                         | 1.074%               |
| Administración y Dirección de Empresas    | 670.00            | 1.084%  | 0.01%                         | 1.074%               |
| Administración y Marketing                | 685.00            | 1.060%  | 0.01%                         | 1.050%               |
| Administración y Negocios Internacionales | 670.00            | 1.084%  | 0.01%                         | 1.074%               |
| Contabilidad y Auditoría                  | 670.00            | 1.084%  | 0.01%                         | 1.074%               |
| Derecho y Ciencia Política                | 755.00            | 0.962%  | 0.01%                         | 0.952%               |
| Enfermería                                | 770.00            | 0.943%  | 0.01%                         | 0.933%               |
| Farmacia y Bioquímica                     | 990.00            | 0.734%  | 0.01%                         | 0.724%               |
| Ingeniería de Sistemas e Informática      | 700.00            | 1.037%  | 0.01%                         | 1.027%               |

<sup>24</sup> Los datos se obtuvieron de la información remitida por la administrada a través de la Carta S/N, con fecha 5 de abril de 2019, en respuesta a la Carta N° 877-2019/INDECOPI-GSF.

<sup>25</sup> 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 y cuota fijos, la expresión decrecerá a medida que el número de días de mora sea mayor, debido a la relación inversa entre el número de días de mora y el valor de la expresión.

<sup>26</sup> Se toma como referencia la tasa de 01 de julio de 2018, que 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 25 de abril de 2019. Cabe precisar que cualquier tasa anual del mes de julio que se tome como referencia cuando se convierta a diaria será igual en todos los casos, debido a que solo se consideran dos decimales.

<sup>27</sup> La conversión de la Tasa de interés interbancaria diaria se obtiene mediante la fórmula  $Tasa\ de\ interés\ interbancaria\ diaria = (1 + tasa\ de\ interés\ interbancaria)^{1/360} - 1$ , y para este caso será igual a  $Tasa\ de\ interés\ interbancaria\ diaria = (1 + 0.0275)^{1/360} - 1$ , lo que equivale 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-Cambiarías/metodología-índice-overnight-2015.pdf>. Revisado el 25 de abril de 2019.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 099-2019/CU



|  |          |        |       |        |
|--|----------|--------|-------|--------|
| Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial                | 700.00   | 1.037% | 0.01% | 1.027% |
| Medicina Humana  | 1,750.00 | 0.415% | 0.01% | 0.405% |
| Nutrición Humana   | 770.00   | 0.943% | 0.01% | 0.933% |
| Obstetricia  | 715.00   | 1.016% | 0.01% | 1.006% |
| Odontología  | 1,020.00 | 0.712% | 0.01% | 0.702% |
| Psicología   | 715.00   | 1.016% | 0.01% | 1.006% |
| Tecnología Médica en Laboratorio Clínico                   | 780.00   | 0.931% | 0.01% | 0.921% |
| Tecnología Médica en Terapia Física                        | 780.00   | 0.931% | 0.01% | 0.921% |
| Obstetricia (ciclo internado)                              | 650.00   | 1.117% | 0.01% | 1.107% |
| Tecnología Médica en Laboratorio Clínico (ciclo internado) | 755.00   | 0.962% | 0.01% | 0.952% |
| Tecnología Médica en Terapia Física (ciclo internado)      | 755.00   | 0.962% | 0.01% | 0.952% |
| Enfermería (ciclo internado)                               | 682.00   | 1.065% | 0.01% | 1.055% |
| Odontología (ciclo internado)                              | 990.00   | 0.734% | 0.01% | 0.724% |
| Farmacia y Bioquímica (ciclo internado)                    | 818.00   | 0.888% | 0.01% | 0.878% |
| Psicología (ciclo internado)                               | 650.00   | 1.117% | 0.01% | 1.107% |

1/ Para obtener la tasa de interés equivalente diaria, se utilizó la siguiente fórmula *Tasa de interés equivalente diaria* =  $(1 + \text{Importe por gastos administrativos no sustentado} / \text{Cuota})^{1/\text{Días por mora}} - 1$ . Para el presente caso, la mora es diaria, por lo que "Días por mora" equivale a 1, considerando que el cuadro ha sido elaborado bajo un escenario en que un alumno se retrasa 1 día. Asimismo, debido a que la tasa proviene de una conversión desde un monto en soles, se ha utilizado tres decimales para una mayor precisión.

46. En la última columna de la Tabla N° 1 se aprecia la diferencia entre la tasa de interés equivalente (tercera columna), calculada a partir del importe por gastos administrativos no sustentado, y la tasa de interés interbancaria diaria (cuarta columna), según carreras profesionales, encontrándose que en todos los casos la diferencia es positiva.
47. De igual forma, en la Tabla N° 2 se observa el análisis del segundo escenario, cuando existen treinta (30) días de atraso, considerando el caso del programa de Pregrado, se ha determinado el valor de la tasa de interés diaria equivalente al importe por gastos administrativos no sustentado (tercera columna), así como la tasa equivalente al costo de mora (cuarta columna).
48. Asimismo, se expresa el valor de la tasa equivalente diaria total por atraso de cuota (quinta columna), entendida como la suma de la tasa de interés equivalente diaria por gastos administrativos no sustentado (tercera columna) y la tasa equivalente al costo de mora (cuarta columna).

**Tabla N° 2**  
**Análisis de tasas para el segundo escenario en el programa de Pregrado**

| Carrera                                | Importe de cuota | Tasa de interés equivalente diaria <sup>1</sup> (A) | Tasa equivalente por costo de mora diaria <sup>2</sup> (B) | Tasa equivalente total (A) + (B) | Tasa diaria interbancaria (C) | Diferencia (A) +(B) - (C) |
|--|------------------|---|--|----------------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| Administración en Turismo y Hotelería  | 670.00           | 0.036%  | 0.010%   | 0.046%                           | 0.01%                         | 0.036%                    |
| Administración y Dirección de Empresas | 670.00           | 0.036%  | 0.010%   | 0.046%                           | 0.01%                         | 0.036%                    |
| Administración y Marketing             | 685.00           | 0.035%  | 0.010%   | 0.045%                           | 0.01%                         | 0.035%                    |



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 099-2019/CU

|  |          |        |        |        |       |        |
|--|----------|--------|--------|--------|-------|--------|
| Administración y Negocios Internacionales                  | 670.00   | 0.036% | 0.010% | 0.046% | 0.01% | 0.036% |
| Contabilidad y Auditoría                                   | 670.00   | 0.036% | 0.010% | 0.046% | 0.01% | 0.036% |
| Derecho y Ciencia Política                                 | 755.00   | 0.032% | 0.009% | 0.041% | 0.01% | 0.031% |
| Enfermería   | 770.00   | 0.031% | 0.009% | 0.040% | 0.01% | 0.030% |
| Farmacia y Bioquímica                                      | 990.00   | 0.024% | 0.007% | 0.031% | 0.01% | 0.021% |
| Ingeniería de Sistemas e Informática                       | 700.00   | 0.034% | 0.010% | 0.044% | 0.01% | 0.034% |
| Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial                | 700.00   | 0.034% | 0.010% | 0.044% | 0.01% | 0.034% |
| Medicina Humana  | 1,750.00 | 0.014% | 0.004% | 0.018% | 0.01% | 0.008% |
| Nutrición Humana   | 770.00   | 0.031% | 0.009% | 0.040% | 0.01% | 0.030% |
| Obstetricia  | 715.00   | 0.034% | 0.009% | 0.043% | 0.01% | 0.033% |
| Odontología  | 1,020.00 | 0.024% | 0.007% | 0.031% | 0.01% | 0.021% |
| Psicología   | 715.00   | 0.034% | 0.009% | 0.043% | 0.01% | 0.033% |
| Tecnología Médica en Laboratorio Clínico                   | 780.00   | 0.031% | 0.009% | 0.040% | 0.01% | 0.030% |
| Tecnología Médica en Terapia Física                        | 780.00   | 0.031% | 0.009% | 0.040% | 0.01% | 0.030% |
| Obstetricia (ciclo internado)                              | 650.00   | 0.037% | 0.010% | 0.047% | 0.01% | 0.037% |
| Tecnología Médica en Laboratorio Clínico (ciclo internado) | 755.00   | 0.032% | 0.009% | 0.041% | 0.01% | 0.031% |
| Tecnología Médica en Terapia Física (ciclo internado)      | 755.00   | 0.032% | 0.009% | 0.041% | 0.01% | 0.031% |
| Enfermería (ciclo internado)                               | 682.00   | 0.035% | 0.010% | 0.045% | 0.01% | 0.035% |
| Odontología (ciclo internado)                              | 990.00   | 0.024% | 0.007% | 0.031% | 0.01% | 0.021% |
| Farmacia y Bioquímica (ciclo internado)                    | 818.00   | 0.029% | 0.008% | 0.037% | 0.01% | 0.027% |
| Psicología (ciclo internado)                               | 650.00   | 0.037% | 0.010% | 0.047% | 0.01% | 0.037% |

1/ Para obtener la tasa de interés equivalente diaria al importe por gastos administrativos, se utilizó la siguiente fórmula  
*Tasa de interés equivalente diaria*  $(1 + \text{Importe por gastos administrativos no sustentado} / \text{Cuota})^{1/\text{Días por mora}} - 1$ . Para el presente caso, la mora es diaria, por lo que "Días por mora" equivale a 30, considerando que el cuadro ha sido elaborado bajo un escenario en que un alumno se retrasa 30 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.

2/ Para obtener la tasa de interés equivalente diaria al costo por mora, se utilizó la siguiente fórmula  
*Tasa de interés equivalente diaria por costo de mora*  $= (1 + \text{Importe por costo de mora} / \text{Cuota})^{1/\text{Días por mora}} - 1$ . Para el presente caso, la mora es diaria, por lo que "Días por mora" equivale a 30, considerando que el cuadro ha sido elaborado bajo un escenario en que un alumno se retrasa 30 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.

49. En la última columna de la Tabla N° 2 se aprecia la diferencia entre la tasa equivalente total (incluye a la tasa de interés equivalente al importe por gastos administrativos no sustentado y al de costo de mora) y la tasa de interés interbancaria diaria, según carreras profesionales, encontrándose que en todos los casos la diferencia es positiva.
50. Así, se tiene que la tasa equivalente total por atraso de cuota establecida por la administrada supera a la tasa de interés interbancaria en el programa académico de Pregrado, debido a que se ha evidenciado que en ambos escenarios (1 y 30 días de retraso, respectivamente), la primera excede a la segunda para todas las carreras.
51. Asimismo, para el caso de los programas académicos de Posgrado y Segunda Especialidad, la fecha a utilizar como referencia será el primer día del año 2019, dado que los periodos de matrícula no tienen un inicio definido. De esta forma, para la fecha



antes señalada, la tasa de interés interbancaria anual del BCRP fue del 2.75%,<sup>28</sup> lo cual es equivalente a 0.01%<sup>29</sup> diario.

52. Respecto del programa de Posgrado (Maestría y Doctorado), con la finalidad de realizar el análisis del primer escenario cuando existe un (1) día de atraso, se ha determinado el valor de la tasa de interés diaria equivalente al importe por gastos administrativos no sustentado (tercera columna), como se muestra en la Tabla N° 3

**Tabla N° 3**  
**Análisis de tasas para el primer escenario en el programa de Posgrado**

| Carreras de Posgrado   | Importe de cuota | Tasa de interés equivalente diaria <sup>1</sup> (A) | Tasa diaria interbancaria (B) | Diferencia (A) - (B) |
|--|------------------|---|-------------------------------|----------------------|
| Maestría en Ciencia Criminalística                           | 730.00           | 0.995%  | 0.01%                         | 0.985%               |
| Maestría en Docencia Universitaria                           | 730.00           | 0.995%  | 0.01%                         | 0.985%               |
| Maestría en Gestión en Salud                                 | 820.00           | 0.886%  | 0.01%                         | 0.876%               |
| Maestría en Enfermería                                       | 730.00           | 0.995%  | 0.01%                         | 0.985%               |
| Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad                 | 730.00           | 0.995%  | 0.01%                         | 0.985%               |
| Maestría en Seguridad Ocupacional con Responsabilidad Social | 730.00           | 0.995%  | 0.01%                         | 0.985%               |
| Doctorado en Educación                                       | 850.00           | 0.854%  | 0.01%                         | 0.844%               |
| Doctorado en Salud   | 850.00           | 0.854%  | 0.01%                         | 0.844%               |
| Doctorado en Derechos Fundamentales                          | 850.00           | 0.854%  | 0.01%                         | 0.844%               |
| Doctorado en Ciencia Criminalística                          | 850.00           | 0.854%  | 0.01%                         | 0.844%               |

1/ Para obtener la tasa de interés equivalente diaria, se utilizó la siguiente fórmula *Tasa de interés equivalente diaria* =  $(1 + \text{Importe por gastos administrativos no sustentado} / \text{Cuota})^{1/\text{Días por mora}} - 1$ . Para el presente caso, la mora es diaria, por lo que "Días por mora" equivale a 1, considerando que el cuadro ha sido elaborado bajo un escenario en que un alumno se retrasa 1 día. Asimismo, debido a que la tasa proviene de una conversión desde un monto en soles, se ha utilizado tres decimales para una mayor precisión.

53. En la última columna de la Tabla N° 3 se aprecia la diferencia entre la tasa de interés equivalente (tercera columna), calculada a partir del importe por gastos administrativos no sustentado y la tasa de interés interbancaria diaria (cuarta columna), según carreras de Posgrado (Maestría y Doctorado), encontrándose que en todos los casos la diferencia es positiva.

54. De igual forma, en la Tabla N° 4 se observa el análisis del segundo escenario del programa de Posgrado, cuando existen treinta (30) días de atraso, para lo cual se ha determinado el valor de la tasa de interés diaria equivalente al importe por gastos administrativos no sustentado (tercera columna), así como la tasa equivalente al costo de mora (cuarta columna).

<sup>28</sup> Se toma como referencia la tasa de 01 de julio de 2018, que 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 25 de abril de 2019. Cabe precisar que cualquier tasa anual del mes de julio que se tome como referencia cuando se convierta a diaria será igual en todos los casos, debido a que solo se consideran dos decimales.

<sup>29</sup> La conversión de la Tasa de interés interbancaria diaria se obtiene mediante la fórmula *Tasa de interés interbancaria diaria* =  $(1 + \text{tasa de interés interbancaria})^{1/360} - 1$ , y para este caso 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-Cambiarías/metodologia-indice-overnight-2015.pdf>. Revisado el 25 de abril de 2019.



55. Asimismo, se expresa el valor de la tasa equivalente diaria total por atraso de cuota (quinta columna), entendida como la suma del interés equivalente diaria por gastos administrativos no sustentado (tercera columna) y la tasa equivalente al costo de mora (cuarta columna).

**Tabla N° 4**  
**Análisis de tasas para el segundo escenario del programa de Posgrado**

| Carrera  | Importe de cuota | Tasa de interés equivalente diaria <sup>1</sup> (A) | Tasa equivalente por costo de mora diaria <sup>2</sup> (B) | Tasa equivalente total (A) + (B) | Tasa diaria interbancaria (C) | Diferencia (A) +(B) - (C) |
|--|------------------|---|--|----------------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| Maestría en Ciencia Criminalística                           | 730.00           | 0.033%  | 0.009%   | 0.042%                           | 0.01%                         | 0.032%                    |
| Maestría en Docencia Universitaria                           | 730.00           | 0.033%  | 0.009%   | 0.042%                           | 0.01%                         | 0.032%                    |
| Maestría en Gestión en Salud                                 | 820.00           | 0.029%  | 0.008%   | 0.037%                           | 0.01%                         | 0.027%                    |
| Maestría en Enfermería                                       | 730.00           | 0.033%  | 0.009%   | 0.042%                           | 0.01%                         | 0.032%                    |
| Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad                 | 730.00           | 0.033%  | 0.009%   | 0.042%                           | 0.01%                         | 0.032%                    |
| Maestría en Seguridad Ocupacional con Responsabilidad Social | 730.00           | 0.033%  | 0.009%   | 0.042%                           | 0.01%                         | 0.032%                    |
| Doctorado en Educación                                       | 850.00           | 0.028%  | 0.008%   | 0.036%                           | 0.01%                         | 0.026%                    |
| Doctorado en Salud   | 850.00           | 0.028%  | 0.008%   | 0.036%                           | 0.01%                         | 0.026%                    |
| Doctorado en Derechos Fundamentales                          | 850.00           | 0.028%  | 0.008%   | 0.036%                           | 0.01%                         | 0.026%                    |
| Doctorado en Ciencia Criminalística                          | 850.00           | 0.028%  | 0.008%   | 0.036%                           | 0.01%                         | 0.026%                    |

1/ Para obtener la tasa de interés equivalente diaria por gastos administrativos, se utilizó la siguiente fórmula  $Tasa\ de\ interés\ equivalente\ diaria = (1 + Importe\ por\ gastos\ administrativos\ no\ sustentado / Cuota)^{1/Días\ por\ mora} - 1$ . Para el presente caso, la mora es diaria, por lo que "Días por mora" equivale a 30, considerando que el cuadro ha sido elaborado bajo un escenario en que un alumno se retrasa 30 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.

2/ Para obtener la tasa de interés equivalente diaria por costo de mora, se utilizó la siguiente fórmula  $Tasa\ de\ interés\ equivalente\ diaria\ por\ costo\ de\ mora = (1 + Importe\ por\ costo\ de\ mora / Cuota)^{1/Días\ por\ mora} - 1$ . Para el presente caso, la mora es diaria, por lo que "Días por mora" equivale a 30, considerando que el cuadro ha sido elaborado bajo un escenario en que un alumno se retrasa 30 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.

56. En la última columna de la Tabla N° 4 se aprecia la diferencia entre la tasa equivalente total por atraso de cuota (incluye a la tasa de interés equivalente al importe por gastos administrativos no sustentado y al de costo de mora) y la tasa de interés interbancaria diaria, según carreras profesionales, encontrándose que en todos los casos la diferencia es positiva.
57. Así, se tiene que la tasa equivalente total por atraso de cuota establecida por la administrada supera a la tasa de interés interbancaria en el programa académico de Posgrado, debido a que se ha evidenciado que en ambos escenarios (1 y 30 días de retraso, respectivamente), la primera excede a la segunda para todas las carreras.
58. Al respecto, del programa de Segunda Especialidad, con la finalidad de realizar el análisis del primer escenario; es decir, cuando existe un (1) día de atraso, se ha determinado el valor de la tasa de interés diaria equivalente al importe por gastos administrativos no sustentado, como se muestra en la Tabla N° 5 (tercera columna).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 099-2019/CU

**Tabla N° 5**  
**Análisis de tasas para el primer escenario del programa de Segunda Especialidad**

| Segundas Especialidades   | Importe de cuota | Tasa de interés equivalente diaria <sup>1</sup> (A) | Tasa diaria interbancaria (B) | Diferencia (A) - (B) |
|---|------------------|---|-------------------------------|----------------------|
| Fisioterapia Cardiorrespiratoria  | 750.00           | 0.968%  | 0.01%                         | 0.958%               |
| Fisioterapia en el Adulto Mayor   | 750.00           | 0.968%  | 0.01%                         | 0.958%               |
| Fisioterapia en Neurorehabilitación   | 750.00           | 0.968%  | 0.01%                         | 0.958%               |
| Hemoterapia y Banco de Sangre   | 750.00           | 0.968%  | 0.01%                         | 0.958%               |
| Terapia Manual Ortopédica   | 750.00           | 0.968%  | 0.01%                         | 0.958%               |
| Hematología   | 750.00           | 0.968%  | 0.01%                         | 0.958%               |
| Histotecnología   | 1,000.00         | 0.726%  | 0.01%                         | 0.716%               |
| Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría  | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Cuidado Enfermero en Cardiología y Cardiovascular   | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres  | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Cuidado Enfermero en Geriátrica y Gerontología  | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Cuidado Enfermero en Neonatología   | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Cuidado Enfermero en Paciente Clínico Quirúrgico  | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Cuidado Enfermero para la Salud del Adulto  | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Cuidado Materno Infantil  | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Enfermería en Centro Quirúrgico   | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Enfermería en Cuidados Intensivos   | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Enfermería en Cuidados Intensivos Neonatales  | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Enfermería en Cuidados Quirúrgicos con Mención en Tratamiento Avanzado de Heridas y Ostomias  | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Enfermería en Nefrología  | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Enfermería en Perfusión y Asistencia Circulatoria   | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Enfermería en Salud Familiar y Comunitaria  | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Enfermería en Salud Ocupacional   | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Enfermería en Salud y Desarrollo Integral Infantil: Crecimiento y Desarrollo e Inmunizaciones | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Enfermería en Urología  | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Enfermería Oncológica   | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Enfermería Pediátrica   | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Gestión de Servicios de Salud y Enfermería  | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Gestión en Central de Esterilización  | 400.00           | 1.816%  | 0.01%                         | 1.806%               |
| Nutrición Deportiva   | 470.00           | 1.545%  | 0.01%                         | 1.535%               |
| Nutrición Clínica con mención en Nutrición Oncológica   | 470.00           | 1.545%  | 0.01%                         | 1.535%               |
| Soporte Nutricional Farmacológico   | 700.00           | 1.037%  | 0.01%                         | 1.027%               |
| Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica  | 700.00           | 1.037%  | 0.01%                         | 1.027%               |
| Farmacia Hospitalaria   | 700.00           | 1.037%  | 0.01%                         | 1.027%               |
| Asuntos Regulatorios en el Sector Farmacéutico  | 700.00           | 1.037%  | 0.01%                         | 1.027%               |
| Odontopediatría   | 1,400.00         | 0.519%  | 0.01%                         | 0.509%               |

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 099-2019/CC

|                                     |          |        |       |        |
|-------------------------------------|----------|--------|-------|--------|
| Rehabilitación Oral                 | 1,400.00 | 0.519% | 0.01% | 0.509% |
| Odontología Restauradora y Estética | 1,400.00 | 0.519% | 0.01% | 0.509% |
| Endodoncia                          | 1,400.00 | 0.519% | 0.01% | 0.509% |
| Ortodoncia y Ortopedia Maxilar      | 1,400.00 | 0.519% | 0.01% | 0.509% |

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

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

59. En la última columna de la Tabla N° 5 se aprecia la diferencia entre la tasa de interés equivalente (tercera columna), calculada a partir del importe por gastos administrativos no sustentado, y la tasa de interés interbancaria diaria promedio (cuarta columna), según carreras del programa académico de Segunda Especialidad, encontrándose que en todos los casos la diferencia es positiva.
60. De igual forma, en la Tabla N° 6 se observa el análisis del segundo escenario para el programa académico de Segunda Especialidad, cuando existen treinta (30) días de atraso, para lo cual se ha determinado el valor de la tasa de interés diaria equivalente al importe por gastos administrativos no sustentado (tercera columna), así como la tasa equivalente al costo de mora (cuarta columna). Asimismo, se expresa el valor de la tasa equivalente diaria total por atraso de cuota (quinta columna), entendida como la suma del interés equivalente diaria por gastos administrativos no sustentado (tercera columna) y la tasa equivalente al costo de mora (cuarta columna).

Tabla N° 6

## Análisis de tasas para el segundo escenario del programa de Segunda Especialidad

| Segundas Especialidades                           | Importe de cuota | Tasa de interés equivalente diaria <sup>1</sup> (A) | Tasa equivalente por costo de mora diaria <sup>2</sup> (B) | Tasa equivalente total (A) + (B) | Tasa diaria interbancaria (C) | Diferencia (A) + (B) - (C) |
|---|------------------|---|--|----------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| Fisioterapia Cardiorrespiratoria                  | 750.00           | 0.032%  | 0.009%   | 0.041%                           | 0.01%                         | 0.03%                      |
| Fisioterapia en el Adulto Mayor                   | 750.00           | 0.032%  | 0.009%   | 0.041%                           | 0.01%                         | 0.03%                      |
| Fisioterapia en Neurorrehabilitación              | 750.00           | 0.032%  | 0.009%   | 0.041%                           | 0.01%                         | 0.03%                      |
| Hemoterapia y Banco de Sangre                     | 750.00           | 0.032%  | 0.009%   | 0.041%                           | 0.01%                         | 0.03%                      |
| Terapia Manual Ortopédica                         | 750.00           | 0.032%  | 0.009%   | 0.041%                           | 0.01%                         | 0.03%                      |
| Hematología                                       | 750.00           | 0.032%  | 0.009%   | 0.041%                           | 0.01%                         | 0.03%                      |
| Histotecnología                                   | 1,000.00         | 0.024%  | 0.007%   | 0.031%                           | 0.01%                         | 0.02%                      |
| Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría          | 400.00           | 0.060%  | 0.017%   | 0.077%                           | 0.01%                         | 0.07%                      |
| Cuidado Enfermero en Cardiología y Cardiovascular | 400.00           | 0.060%  | 0.017%   | 0.077%                           | 0.01%                         | 0.07%                      |
| Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres      | 400.00           | 0.060%  | 0.017%   | 0.077%                           | 0.01%                         | 0.07%                      |
| Cuidado Enfermero en Geriatria y Gerontología     | 400.00           | 0.060%  | 0.017%   | 0.077%                           | 0.01%                         | 0.07%                      |
| Cuidado Enfermero en Neonatología                 | 400.00           | 0.060%  | 0.017%   | 0.077%                           | 0.01%                         | 0.07%                      |
| Cuidado Enfermero en Paciente Clínico Quirúrgico  | 400.00           | 0.060%  | 0.017%   | 0.077%                           | 0.01%                         | 0.07%                      |



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 099-2019/CU

|   |          |        |        |        |       |       |
|---|----------|--------|--------|--------|-------|-------|
| Cuidado Enfermero para la Salud del Adulto  | 400.00   | 0.060% | 0.017% | 0.077% | 0.01% | 0.07% |
| Cuidado Materno Infantil  | 400.00   | 0.060% | 0.017% | 0.077% | 0.01% | 0.07% |
| Enfermería en Centro Quirúrgico   | 400.00   | 0.060% | 0.017% | 0.077% | 0.01% | 0.07% |
| Enfermería en Cuidados Intensivos   | 400.00   | 0.060% | 0.017% | 0.077% | 0.01% | 0.07% |
| Enfermería en Cuidados Intensivos Neonatales  | 400.00   | 0.060% | 0.017% | 0.077% | 0.01% | 0.07% |
| Enfermería en Cuidados Quirúrgicos con Mención en Tratamiento Avanzado de Heridas y Ostomias  | 400.00   | 0.060% | 0.017% | 0.077% | 0.01% | 0.07% |
| Enfermería en Nefrología  | 400.00   | 0.060% | 0.017% | 0.077% | 0.01% | 0.07% |
| Enfermería en Perfusión y Asistencia Circulatoria   | 400.00   | 0.060% | 0.017% | 0.077% | 0.01% | 0.07% |
| Enfermería en Salud Familiar y Comunitaria  | 400.00   | 0.060% | 0.017% | 0.077% | 0.01% | 0.07% |
| Enfermería en Salud Ocupacional   | 400.00   | 0.060% | 0.017% | 0.077% | 0.01% | 0.07% |
| Enfermería en Salud y Desarrollo Integral Infantil: Crecimiento y Desarrollo e Inmunizaciones | 400.00   | 0.060% | 0.017% | 0.077% | 0.01% | 0.07% |
| Enfermería en Urología  | 400.00   | 0.060% | 0.017% | 0.077% | 0.01% | 0.07% |
| Enfermería Oncológica   | 400.00   | 0.060% | 0.017% | 0.077% | 0.01% | 0.07% |
| Enfermería Pediátrica   | 400.00   | 0.060% | 0.017% | 0.077% | 0.01% | 0.07% |
| Gestión de Servicios de Salud y Enfermería  | 400.00   | 0.060% | 0.017% | 0.077% | 0.01% | 0.07% |
| Gestión en Central de Esterilización  | 400.00   | 0.060% | 0.017% | 0.077% | 0.01% | 0.07% |
| Nutrición Deportiva   | 470.00   | 0.051% | 0.014% | 0.065% | 0.01% | 0.06% |
| Nutrición Clínica con mención en Nutrición Oncológica   | 470.00   | 0.051% | 0.014% | 0.065% | 0.01% | 0.06% |
| Soporte Nutricional Farmacológico   | 700.00   | 0.034% | 0.010% | 0.044% | 0.01% | 0.03% |
| Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica  | 700.00   | 0.034% | 0.010% | 0.044% | 0.01% | 0.03% |
| Farmacia Hospitalaria   | 700.00   | 0.034% | 0.010% | 0.044% | 0.01% | 0.03% |
| Asuntos Regulatorios en el Sector Farmacéutico  | 700.00   | 0.034% | 0.010% | 0.044% | 0.01% | 0.03% |
| Odontopediatría   | 1,400.00 | 0.017% | 0.005% | 0.022% | 0.01% | 0.01% |
| Rehabilitación Oral   | 1,400.00 | 0.017% | 0.005% | 0.022% | 0.01% | 0.01% |
| Odontología Restauradora y Estética   | 1,400.00 | 0.017% | 0.005% | 0.022% | 0.01% | 0.01% |
| Endodoncia  | 1,400.00 | 0.017% | 0.005% | 0.022% | 0.01% | 0.01% |
| Ortodoncia y Ortopedia Maxilar  | 1,400.00 | 0.017% | 0.005% | 0.022% | 0.01% | 0.01% |

1/ Para obtener la tasa de interés equivalente diaria por gastos administrativos, se utilizó la siguiente fórmula  
*Tasa de interés equivalente diaria* =  $(1 + \text{Importe por gastos administrativos no sustentado/Cuota})^{1/\text{Días por mora}} - 1$ . Para el presente caso, la mora es diaria, por lo que "Días por mora" equivale a 30, considerando que el cuadro ha sido elaborado bajo un escenario en que un alumno se retrasa 30 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.

2/ Para obtener la tasa de interés equivalente diaria por costo de mora, se utilizó la siguiente fórmula  
*Tasa de interés equivalente diaria por costo de mora* =  $(1 + \text{Importe por costo de mora/Cuota})^{1/\text{Días por mora}} - 1$ . Para el presente caso, la mora es diaria, por lo que "Días por mora" equivale a 30, considerando que el cuadro ha sido elaborado bajo un escenario en que un alumno se retrasa 30 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.

61. En la última columna de la Tabla N° 6 se aprecia la diferencia entre la tasa equivalente total por atraso de cuota (incluye a las tasas de interés equivalentes al importe por

**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

- gastos administrativos no sustentado y al de costo de mora) y la tasa de interés interbancaria diaria, según carreras profesionales, encontrándose que en todos los casos la diferencia es positiva.
62. Así, se tiene que la tasa equivalente total por atraso de cuota establecida por la administrada supera a la tasa de interés interbancaria para el programa académico de Segunda Especialidad, debido a que se ha verificado que en ambos escenarios (1 y 30 días de retraso, respectivamente), la primera excede a la segunda para todas las carreras.
63. De lo anteriormente expuesto, se ha evidenciado que en al menos un día del rango (primer día) a partir del cual la administrada habría efectuado el cobro de un importe por gastos administrativos (el rango transcurre a partir del primer día calendario posterior a la fecha de vencimiento, hasta el día vigésimo noveno), el cobro moratorio establecido por la Universidad, en equivalencia,<sup>30</sup> excede la tasa interbancaria diaria del BCRP (0.01%), para todas las combinaciones de carreras profesionales y categorías de pago.
64. Asimismo, en al menos un día del rango (primer día) a partir del cual la administrada habría efectuado el cobro tanto por gastos administrativos como por concepto de costos de mora (el rango transcurre a partir del trigésimo día calendario posterior a la fecha de vencimiento), el cobro total moratorio, en equivalencia, excede a la tasa de interés interbancaria diaria del BCRP (0.01%), para todas las combinaciones de carreras profesionales y categorías de pago.
65. De esta forma, se concluye que los cobros moratorios, que incluyen a la tasa de interés equivalente<sup>31</sup>, 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.**

### A.3 Conclusiones y alegatos de defensa

66. En ese contexto se concluye que, para todos los programas académicos, luego de la fecha de vencimiento, la tasa diaria de interés moratorio cobrada por la Universidad (0.01%) no superaba a la tasa de interés interbancaria diaria del BCRP (0.01%). Sin embargo, se ha evidenciado que, a partir del día en el cual la administrada efectuaba el cobro de un importe por “gastos administrativos” (siguiente día de la fecha de vencimiento), los cobros moratorios, en equivalencia<sup>32</sup> excedían la tasa interbancaria diaria del BCRP (0.01%), para todas las combinaciones de carreras profesionales y escalas de pago.
67. En atención a lo señalado, se imputó a la Universidad haber incurrido en un presunto incumplimiento a lo previsto 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.

<sup>30</sup> Para el caso de gastos administrativos, se utilizó una tasa de interés equivalente al importe.

<sup>31</sup> Para el caso de gastos administrativos, se utilizó una tasa de interés equivalente al importe.

<sup>32</sup> 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 099-2019/CU



68. En sus descargos, la Universidad señaló que, por mandato constitucional, gozaba de autonomía universitaria en sus regímenes normativos de gobierno, administrativos y económicos, de conformidad con el artículo 8 de la Ley N.º 30220, Ley Universitaria.
69. Al respecto, es pertinente mencionar que el propio Tribunal Constitucional ha defendido la constitucionalidad de las disposiciones contenidas en la Ley N.º 29947<sup>33</sup> 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).*

70. 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.
71. 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, 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.
72. Con relación al alegato referido a que el monto de S/ 2.00 Soles, cobrado por concepto de interés moratorio, era menor a la tasa de 2.75% establecida por el BCRP, cabe precisar que, tal como ha sido demostrado en los apartados precedentes, parte de los cobros realizados por la Universidad por concepto de “gasto administrativo” 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.

<sup>33</sup> 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 099-2019/CC

73. 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.
74. 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 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.
75. Con relación a los alegatos de la Universidad que buscaban hacer notar la distinta naturaleza que tendrían los intereses moratorios y los gastos administrativos, 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 presente caso, 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.
76. En sus descargos al IFI, la Universidad alegó que, la Secretaría Técnica pretendía evitar el traslado de un gasto producido por los morosos a los morosos y, para ello, estaría forzando al proveedor a trasladar un gasto a todos los estudiantes (supuesto de subsidio cruzado). Agregó que, en el IFI se señaló indebidamente que su representada no podría cobrar importes por concepto de “gastos administrativos” pues los alumnos no tenían alguna otra vía para buscar “una compensación” ante un actuar irregular del proveedor.
77. Al respecto, si bien en el IFI se estableció que el cobro de gasto administrativo no podría ser cobrado sino asumido por la Universidad, este Colegiado es de la opinión que este concepto sí podría ser trasladado a los alumnos deudores, siempre que se encuentre plenamente sustentado y justificado, como ha sido desarrollado anteriormente. Por otro lado, se debe tener en cuenta que, si bien los consumidores tienen como opción la tutela de sus derechos a través de procedimientos de oficio, ello no justifica que el proveedor disponga del cobro de una tasa de interés superior a la establecida legalmente, como ha ocurrido en el presente caso.
78. Finalmente, con relación al alegato de la Universidad referido a que el monto de S/ 28.00 Soles era trasladado a los alumnos que no habrían generado gastos extras por la falta de pago oportuno de sus deudas, cabe precisar que, solo S/ 7.26 Soles del total de los S/ 28.00 Soles que se cobró por concepto de gasto administrativo no se



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 099-2019/CC



encontraba sustentado -pues S/ 20.74<sup>34</sup> si lo estaban- siendo este monto lo que constituye un interés moratorio y no la totalidad del cobro. No obstante, se ha determinado que supera la tasa de interés interbancaria dispuesta por el BCRP.

79. 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.

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

80. El artículo 13 de la Constitución Política del Perú establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana<sup>35</sup>. En esa misma línea, el TC 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”<sup>36</sup>.

81. Por su parte, el TC, en la sentencia recaída en el Exp. 607-2009-AA, ha señalado lo siguiente con relación al derecho a la educación:

*“La educación es un bienpreciado 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”<sup>37</sup>. (El subrayado es nuestro).*

82. A través de la referida sentencia, se busca garantizar el ejercicio del derecho fundamental a la educación prestado por universidades y/o institutos privados, estableciéndose expresamente que el derecho a la educación superior no se limita a permitir el acceso a la universidad y/o instituto en condiciones de igualdad, sino que busca garantizar que se permanezca en ellos sin limitaciones arbitrarias e irrazonables mientras se desarrolle el estudio y la actividad de investigación, e incluso el derecho a la obtención del respectivo título técnico o universitario cumpliendo los requisitos académicos y administrativos correspondientes.

<sup>34</sup> Resultado de total de gastos internos y externos/ número de comprobantes morosos: S/ 53,213.17/ 2,556.

<sup>35</sup> **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.

<sup>36</sup> Expediente 04232-2004-AA/TC del 3 de marzo de 2005 tramitado ante el Tribunal Constitucional.

<sup>37</sup> Sentencia recaída en el expediente 00607-2009-PA/TC del 15 de marzo de 2010.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 099-2019/CC

83. En ese contexto, el artículo 73 del Código señala que 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.

84. Así, 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).

85. 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).

86. 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 Española<sup>38</sup>, 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.

87. En esa misma línea, la Sala ha señalado que el “condicionar”<sup>39</sup> (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”<sup>40</sup> (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

<sup>38</sup> <https://dle.rae.es/intimidar>

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

<sup>39</sup> 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>”.

<sup>40</sup> Según la Real Academia de la Lengua Española, “intimidar” significa: “causar o infundir miedo, inhibir” y “empezar a sentir miedo, inhibirse”.

evaluaciones.<sup>41</sup>

88. 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.
89. En el presente caso, de la revisión del documento denominado “Reglamento Académico General 2018”, vigente también para el año 2019, se verificó que la Universidad habría establecido que los estudiantes que no se encontraban al día en el pago de sus pensiones: i) no podían anular la matrícula; y, ii) no se les brindaba información sobre las notas obtenidas en los exámenes<sup>42</sup>, conforme a las siguientes imágenes:

#### Reglamento Académico General 2018

**Artículo 67:**

El plazo para que un estudiante solicite la anulación de su matrícula en un determinado ciclo académico según cronograma académico general. Es requisito para la anulación de matrícula no tener obligaciones pendientes con la universidad o autorización de la Oficina de Créditos y Cobranzas.

**Artículo 81:**

La Universidad se reserva el derecho de brindar información sobre las notas obtenidas en los exámenes a aquellos estudiantes que tengan obligaciones económicas pendientes.

90. De igual manera, de la revisión del documento denominado “Manual de Políticas de Créditos y cobranza”<sup>43</sup>, se verificó que la Universidad habría restringido los servicios académicos a los alumnos que tengan obligaciones pendientes de pago; conforme se puede verificar en la siguiente imagen:

#### Manual de Políticas de Créditos y Cobranza

d) Al alumno que registre obligaciones pendientes de pago se le restringirán los servicios académicos (constancias, certificados, matrícula en el siguiente semestre académico, matrícula en el siguiente básico o nivel del centro de idiomas, etc.)

91. En virtud de ello, se evidencia que la Universidad habría dispuesto medidas que restringen el desarrollo del servicio educativo a fin de procurar el pago de las pensiones de enseñanza, pues comunicaría que, si el alumno no se encontraba al día en el pago de estas, no podía requerir información sobre las notas académicas, se le restringiría los servicios académicos y no podía gestionar el trámite de Anulación de Matrícula.
92. 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-

<sup>41</sup> Ver Resolución N.º 1733-2020/SPC-Indecopi del 06 de octubre de 2020.

<sup>42</sup> Ver folio 45 del expediente.

<sup>43</sup> Ver folio 99 a 107 del expediente.

INDECOPI la Sala<sup>44</sup> ha señalado que solo se podría sancionar, en el 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 educativo<sup>45</sup> pues solo de esa manera se podría garantizar -como señala dicha norma- la continuidad del derecho a la educación<sup>46</sup>, motivo por el cual se debería analizar en qué momento tales medidas fueron aplicadas<sup>47</sup>; 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.

93. En este punto, la Universidad señaló que la imputación de cargos contenida en la Resolución N.º 1 era nula pues no se delimitó expresa y detalladamente cuáles serían los servicios académicos que supuestamente se estaban restringiendo.
94. Sobre el particular, 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 08 de octubre de 2020 al correo electrónico mathy.berrocal@uwiener.edu.pe (señalado como domicilio procesal electrónico por la administrada mediante escrito del 10 de setiembre de 2020).
95. 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 qué medidas dispuestas por la Universidad habrían restringido la prestación del servicio educativo (es decir, serían prohibidas), siendo estas las siguientes: (i) requerir información sobre las notas académicas, (ii) restricción de los servicios académicos, y (iii) gestión del trámite de anulación de matrícula.
96. Adicionalmente, la Universidad alegó que, el informe emitido por la Dirección de Fiscalización indicaba que específicamente qué trámites se estarían restringiendo,

<sup>44</sup> 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 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.

<sup>45</sup> Ver Considerando 77 de la Resolución N.º 0816-2021/SPC-INDECOPI.

<sup>46</sup> Ver Considerando 98 de la Resolución N.º 0816-2021/SPC-INDECOPI.

<sup>47</sup> Ver Considerando 100 de la Resolución N.º 0816-2021/SPC-INDECOPI.

pues señalaba “tramitación de constancias, tramitación de matrícula, etc.”, sin establecer que se encontraría dentro de este término.

97. Sobre el particular, se precisa que fue la propia Universidad quien consignó esa información en su Manual de Políticas de Créditos y Cobranza; es decir, indicó que existirían otros servicios académicos que podrían restringirse si el alumno registraba obligaciones pendientes de pago, incluyendo el término “etc.”, como se aprecia a continuación:

d) Al alumno que registre obligaciones pendientes de pago se le restringirán los servicios académicos (constancias, certificados, matrícula en el siguiente semestre académico, matrícula en el siguiente básico o nivel del centro de idiomas, etc.)

98. De ese modo, el alumno podría entender que existen otros documentos que tampoco podía tramitar, pues el término “etc.” le permitía a la administrada decidir -a su propio criterio- qué trámite se podía o no gestionar, lo cual vulneraba en mayor medida los derechos de los consumidores al encontrarse en incertidumbre al momento de realizar alguna gestión.
99. Por otro lado, la Universidad señaló que el IFI había reconocido en el numeral 113 que, en función a la autonomía universitaria, su representada sí podría realizar utilizar las medidas que considerara pertinentes recuperar o exigir las deudas pendientes de pago, motivo por el cual sancionarla por ello sería contradictorio.
100. Sobre el particular, este Colegiado no encuentra contradicción alguna en lo señalado por la Secretaría Técnica, pues en efecto, reconoce que la Universidad puede disponer medidas para recuperar o exigir las deudas pendientes de pago; sin embargo, tales medidas deben implementarse conforme al ordenamiento jurídico vigente. Así, por ejemplo, la administrada podría establecer el pago de un interés moratorio (para de esa manera desincentivar el atraso en el pago de pensiones), respetando los límites fijados por el BCRP, o retener los certificados correspondientes al período no pagado, siempre que se haya informado adecuadamente de ello a los usuarios al momento de la matrícula, conforme lo ha establecido el artículo 2 de la Ley N.º 29947. Es pertinente reiterar que ambas medidas deben llevarse a cabo dentro de los parámetros establecidos por la norma, pues de lo contrario se configurarían un incumplimiento a las normas de protección al consumidor.
101. En su defensa, la Universidad formuló sus descargos respecto de cada una de las medidas presuntamente ilegales que se habrían imputado en su contra por lo que esta Comisión procede a evaluar cada una de ellas de manera independiente.
- Sobre la medida referida a impedir brindar información sobre las notas obtenidas
102. En el caso concreto, se debe partir de la idea de que la conducta implementada por la Universidad limita claramente el desarrollo del servicio educativo, en tanto, ya sea que el alumno se encuentra cursando algún ciclo académico o haya culminado su periodo educativo, limita que pueda acceder a información sobre las notas obtenidas a efectos de conocer su desempeño académico, afectando que pueda adoptar, a su vez, mecanismos para mejorar las calificaciones obtenidas o acreditar ante distintas instituciones (públicas o privadas) su historial académico.



103. En sus descargos, la Universidad señaló que tal medida fue eliminada de su nuevo Reglamento Académico General, aprobado mediante Resolución Gerencial N.º 71-2019-RG-UPNWSA, de fecha 9 de septiembre de 2019, el cual fue publicado en su portal de transparencia. Por tanto, la conducta imputada se habría subsanado de manera voluntaria y previa a la notificación de la resolución de imputación de cargos. Además, precisó que el artículo 257 del TUO de la LPAG no señalaba como requisito para que opere la subsanación voluntaria de la conducta que se hayan reparado las consecuencias dañinas, como sostuvo la Secretaría Técnica en el IFI. De hecho, la Sala, a través de la Resolución N.º 2429-2020/SPC-INDECOPI del 17 de diciembre de 2020, había aceptado la aplicación del eximente de responsabilidad, conforme a derecho, sin establecer exigencias adicionales.
104. En primer lugar, cabe precisar que el pronunciamiento de la Sala contenido en la Resolución N.º 2429-2020/SPC-INDECOPI del 17 de diciembre de 2020, hace referencia a la subsanación de la conducta vinculada a la falta de implementación del libro de reclamaciones. En ese caso, la Sala verificó que la empresa de transportes implementó un nuevo libro antes de la notificación de la resolución de imputación de cargos y que la conducta de la administrada no generó afectación alguna. De hecho, considerando la naturaleza de los bienes jurídicos tutelados, la misma Sala, a través de la Resolución N.º 1504-2021/SPC-INDECOPI del 05 de julio de 2021, emitida en el marco de un procedimiento de oficio iniciado contra la Universidad Santo Domingo de Guzmán S.A.C. señaló entre los Considerandos 49 al 53, específicamente para el tipo infractor de haber establecido medidas para procurar el pago de pensiones de enseñanza que restringieron el desarrollo del servicio educativo, que dicha conducta es insubsanable, en tanto no es posible revertir los efectos de la misma, con lo cual no es aplicable lo dispuesto en el numeral 257.1 del artículo 257 del TUO de la LPAG:

Resolución N.º 1504-2021/SPC-INDECOPI del 05 de julio de 2021

(...)

49. *En efecto, esta Sala considera que si bien, en efecto, la Universidad ha acreditado la derogación de las disposiciones materia de imputación, mediante el cual impuso medidas para el cobro de pensiones de enseñanza el 15 de enero de 2020, la misma que se efectuó antes de la notificación de la imputación de cargos (13 de agosto de 2020); lo cierto es que, esta Sala comparte el criterio de la Comisión, y contrariamente a lo señalado por la Universidad, considera que la naturaleza de dicha conducta infractora no era subsanable, puesto que desde el momento en que las referidas medidas se consignaron en el TUPA del 2017 de la Universidad ya habría producido efectos en los consumidores.*
50. *Ello, en tanto existió un grupo de consumidores cuyo comportamiento fue condicionado previamente por los requisitos establecidos por la denunciada, siendo que justamente estas originaron que no incurrieran en un incumplimiento de pago por el temor de que se vea interrumpida el trámite del servicio requerido (retiro de curso, renuncia a un semestre académico y ampliación de crédito).*
51. *Por tal motivo, esta Sala considera que, de manera análoga al razonamiento esbozado en el caso de colegios, en el caso de las Universidades también tienen la capacidad de condicionar la actuación de sus usuarios, siendo que tales consumidores difícilmente cuestionarán las medidas impuestas por la Universidad para salvaguardar el cobro de su prestación de servicio educativo, aun cuando las mismas no se encuentren conforme a ley.*
52. *En ese sentido, la sola implementación de las medidas en cuestión (no tener deuda de ningún tipo con la Universidad y constancia de no adeudo) para el trámite de los procedimientos de retiro de curso, renuncia a un semestre académico y ampliación de créditos, a efectos de asegurar el pago de su servicio*



*educativo, constituía una conducta que ejercía coacción para los usuarios de este, por cuanto estos se pudieron haber sentido obligados al pago oportuno de las pensiones respectivas a fin de no verse perjudicados con la tramitación del servicio requerido.*

53. *Precisada la postura de este Colegiado, esta Sala considera que, si bien la Universidad habría indicado que habría subsanado su conducta al haber derogado las medidas en cuestión, actualizando el TUPA, antes de la notificación de imputación de cargos del procedimiento; lo cierto es que dicha acción no se configuraría como un eximente de responsabilidad de acuerdo a lo establecido en el artículo 257° del TUO de la LPAG, en la medida que la naturaleza de dicha acción era insubsanable. Ello, puesto que desde el momento en que publicó en su TUPA tales medidas, ya se habría generado un impacto en los usuarios.*
105. En atención a lo señalado, este Colegiado precisa que el literal f) del numeral 257.1 del artículo 257 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 cargos<sup>48</sup>.
106. 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 infracción<sup>49</sup>.
107. Bajo ese enfoque, es importante precisar 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.
108. En consecuencia, esta Comisión considera importante precisar -conforme señaló la Secretaría Técnica en el IFI- que, para determinar la existencia del 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 la

<sup>48</sup> TUO de la LPAG

**Artículo 257.-Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

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. (...)

<sup>49</sup> 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 099-2019/CU



aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, como lo señala la norma.

109. En el presente caso, si bien de la revisión del documento denominado “Reglamento Académico General”, aprobado mediante Resolución Gerencial N.º 71-2019-RG-UPNWSA, de fecha 9 de septiembre de 2019, se advierte que, la Universidad habría dejado sin efecto la medida analizada en el presente extremo, sin embargo tal situación ni siquiera evidencia que habría intentado subsanar los efectos negativos que dicha conducta hubiera generado.
110. 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 de la disposición, en adelante, no significaría la subsanación voluntaria del incumplimiento detectado.
- Sobre la medida referida a restringir la prestación de servicios académicos
111. En el caso concreto, se debe partir de la idea de que la conducta implementada por la Universidad, referida a impedir el acceso a servicios académicos, limita claramente el desarrollo del servicio educativo, cuando, por ejemplo, se impide la matrícula o se impide que acceda a un servicio complementario al servicio educativo (biblioteca, centro de cómputo, etc.).
112. En sus descargos, la Universidad alegó que, el artículo 3 de la Ley N.º 29947 permite a las universidades retener los certificados correspondientes al período no pagado. Además, dicha restricción, contenida en el documento denominado “Políticas de Pagos de estudiantes”, aprobado mediante la Resolución Gerencial N.º 55-2020-RG-UPNWSA de fecha 03 de setiembre de 2020, había sido debidamente informada al alumnado.
113. Al respecto, esta Comisión precisa que -en efecto- tal y como señala el artículo 2 de la Ley N.º 29947, la Universidad está facultada a retener los certificados de estudios del periodo impago siempre y cuando haya sido informado adecuadamente a los estudiantes; sin embargo, en el caso concreto, la disposición cuestionada es mucho más amplia, pues restringe todo tipo de servicio académico. Al respecto, se debe tener en cuenta que los servicios académicos no solo hacen referencia a la obtención de un certificado de estudios, sino que abarcan el derecho a asistir a clases, acceder a servicios complementarios como el servicio de internet, biblioteca, intranet, canchas deportivas, entre otros; siendo que, según la disposición contenida en el “Manual de Políticas de Créditos y cobranza”<sup>50</sup>, el alumno que “registre obligaciones pendientes de pago” no podrá acceder a ninguno de esos servicios, sobre todo porque la disposición contiene la expresión etcétera.
- Respecto a la restricción de gestionar el trámite de anulación de matrícula
114. En sus descargos, la Universidad alegó que, el Tribunal Constitucional había considerado que, restringir la matrícula era un método de defensa de las instituciones educativas para asegurar la continuidad del servicio educativo. Así, de no cobrarse

<sup>50</sup> Ver del folio 99 al folio 107 del expediente.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 099-2019/CC

- las deudas pendientes de pago, se podría afectar precisamente a todos los estudiantes que contrataron el servicio educativo.
115. Además, en sus descargos al IFI, la Universidad alegó que la citada medida no restringía el desarrollo del servicio educativo; por el contrario, era un medio de defensa frente al incumplimiento de pago de deudas. De hecho, la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Exp. N.º 01436-2017-PA/TC, reconocía que el contenido constitucionalmente protegido del derecho a la educación estaba determinado por el acceso a una educación adecuada, libre elección del centro docente, libertad de conciencia, respeto a la identidad de los educandos y buen trato psicológico y físico, libertad de cátedra y libertad de creación; siendo que nada de ello se afectaba por haber impedido la anulación de matrícula.
  116. Finalmente, sostuvo que los centros educativos más prestigiosos del mundo también aplicaban medidas con el fin de defenderse ante la falta de pago oportuno del estudiante, tal y como se podría verificar de la revisión de la página web de Stanford University. Esta última señalaba que, si el estudiante demoraba más de 30 días en pagar la cuota que debía, se colocaba una retención financiera en la cuenta del estudiante, las cuales bloqueaban inscripciones, transcripciones y diplomas.
  117. Al respecto, este Colegiado concuerda con lo señalado por la Universidad y el Tribunal Constitucional; sin embargo, el hecho imputado no hace referencia a exigir el pago pendiente antes de la matrícula, sino más bien a impedir que el alumno pueda anular la misma. Se precisa que, justamente a fin de salvaguardar el derecho a la educación de los consumidores, el artículo 3 de la Ley N.º 29947 ha establecido que para el cobro de las pensiones las universidades están impedidas de utilizar prácticas intimidatorias, como, por ejemplo, restringir la gestión del trámite de anulación de matrícula, ya que de hacerlo, se estaría limitando el ejercicio del derecho de tramitación que tienen los estudiantes, independientemente si el alumno se encuentra al día en el pago de sus pensiones. Específicamente en el trámite “anulación de matrícula” un alumno podría requerir que esta sea anulada por diversos motivos alguna decisión personal, económica o incluso por un error material de esta, sin embargo bajo la instrucción establecida no sería posible gestionar este trámite.
  118. En ese contexto, se precisa nuevamente que la Universidad, en base a su autonomía administrativa, puede disponer las medidas que considere necesarias para recuperar o exigir las deudas pendientes de pago, siempre que se encuentren permitidas por la ley.
  119. Con relación al alegato de la Universidad referido a que otras instituciones de prestigio mundial aplicarían las mismas medidas por las que ahora se le pretende sancionar; cabe precisar que, en el caso concreto, no se encuentra en discusión las medidas que otras entidades nacionales o internacionales dispongan durante la prestación de sus servicios. Ello, en tanto el presente PAS fue iniciado contra la administrada considerando el presunto incumplimiento a las disposiciones normativas contenidas en la Ley N.º 29947, que regula justamente el derecho de los consumidores y las obligaciones de los proveedores de servicios educativos. Se precisa que, el hecho que alguna institución de otro país aplique una de las medidas aquí analizadas no las legitima ni exonera a la Universidad de la responsabilidad que se le pueda atribuir, pues las prestaciones de servicios deben darse en un marco que respete los derechos reconocidos a los consumidores, como es el Código.



120. Por todo lo expuesto, corresponde sancionar a la Universidad por infracción al artículo 108 del Código, 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 acceder a información sobre las notas obtenidas, se restringirían diversos servicios académicos, y no podría solicitar la anulación de su matrícula en determinado ciclo académico.

**C. Con relación al hecho de haber condicionado a los estudiantes a adquirir una “Solicitud” para la realización de diversos trámites internos**

121. El literal a) del artículo 56.1 del Código prohíbe a los proveedores condicionar la venta de un producto o la prestación de un servicio a la adquisición de otros, salvo que por su naturaleza o con arreglo al uso comercial, sean complementarios. Asimismo, dispone que los productos o servicios no complementarios deben ofrecerse por separado.

122. Cabe precisar que los servicios complementarios son aquellos que necesitan ser ofertados de modo conjunto para que su realización se de en forma idónea y, por tanto, no pueden ser ofrecidos por separado en el mercado.

123. En ese sentido, nuestro sistema de protección al consumidor busca tutelar los derechos de los consumidores, mediante la proscripción de aquellos métodos comerciales ilegítimos que impliquen, entre otras cosas, obligar al consumidor a asumir prestaciones no pactadas, condicionarlos a la adquisición de productos no requeridos o modificar sin su consentimiento las condiciones y términos en los que los servicios se contratan.

124. Al respecto, de la revisión del documento denominado “Tarifas por Trámites de Servicios Diversos”<sup>51</sup>, se verificó que la Universidad había establecido como requisito para la tramitación de los siguientes procedimientos, la adquisición de una “Solicitud”, cuyo costo para los alumnos de pregrado y centro de idiomas era de S/ 3.00 Soles, y para los alumnos de posgrado y segundas especialidades era de S/ 5.00 Soles:

**Cuadro Detalle**

| Nº                                    | Nombre del trámite                   |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Pregrado - (Solicitud S/ 3.00)</b> |                                      |
| 1                                     | Reactualización de Matrícula         |
| 2                                     | Traslado Interno                     |
| 3                                     | Reserva de Matrícula                 |
| 4                                     | Carta de presentación                |
| 5                                     | Constancia de No Adeudo              |
| 6                                     | Convalidaciones                      |
| 7                                     | Reconsideración Convalidación        |
| 8                                     | Constancia de Convenio               |
| 9                                     | Fedateado de Certificado de Estudios |
| 10                                    | Duplicado de Documentos              |

<sup>51</sup> Ver folio 20 y 21 del expediente



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 099-2019/CC

|  |  |
|--|--|
| <b>Centro de idiomas - (Solicitud S/ 3.00)</b>       |  |
| 11   | Examen de clasificación                  |
| 12   | Examen extemporáneo                      |
| 13   | Examen de sustitutorio de idiomas        |
| 14   | Certificado de idiomas                   |
| 15   | Constancia de Nivel de Idiomas           |
| 16   | Constancia de Ciclo de Idiomas           |
| <b>Segundas Especialidades - (Solicitud S/ 5.00)</b> |  |
| 17   | Convalidación II Especialidad            |
| 18   | Certificado de Estudios por Módulo       |
| 19   | Constancia de Convenios 2da Especialidad |
| 20   | Reactualización de Matrícula             |
| 21   | Examen Sustitutorio Segunda Especialidad |
| 22   | Anulación de Cuota Post grado y Pregrado |
| 23   | Reactualización de Matrícula             |
| 24   | Examen Sustitutorio Segunda Especialidad |
| 25   | Anulación de cuota post grado            |
| 26   | Reactualización de Matrícula             |
| 27   | Traslado Interno                         |
| 28   | Reserva de Matrícula                     |
| 29   | Fedateo de Certificado de Estudios       |
| <b>Maestrías - (Solicitud S/ 5.00)</b>               |  |
| 30   | Anulación de Cuotas                      |
| 31   | Reserva de Matrícula                     |
| 32   | Constancia de Convenio                   |
| 33   | Constancia de Egresado                   |
| 34   | Constancia de Estudios                   |
| 35   | Constancia de Matrícula                  |
| 36   | Constancia de No Adeudo                  |
| 37   | Reactualización Matrícula                |
| 38   | Certificado de Estudios Ciclo Maestría   |
| 39   | Fedateo de Certificado de Estudios       |
| <b>Doctorado - (Solicitud S/ 5.00)</b>               |  |
| 40   | Certificados de Estudios Ciclo Doctor.   |
| 41   | Reserva de Matrícula                     |
| 42   | Constancias                              |
| 43   | Constancia de Egresado                   |
| 44   | Constancia de Estudios                   |
| 45   | Constancia de Matrícula                  |
| 46   | Constancia de No Adeudo                  |
| 47   | Examen de Subsanación                    |

125. Así, se advierte que la Universidad estableció la obligatoriedad de la adquisición de una "Solicitud", cuyo costo para los alumnos de pregrado y centro de idiomas era de S/ 3.00 Soles, y para los alumnos de posgrado y segundas especialidades era de S/ 5.00 Soles.

126. En virtud de ello, se imputó a la Universidad haber incurrido en un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 108 del Código, en relación con lo establecido en el literal a) del artículo 56.1 de dicho cuerpo legal, toda vez que habría condicionado a los estudiantes a la adquisición de una “Solicitud” para la realización diversos trámites internos.
127. En sus descargos a la Resolución N.º 1 y en sus descargos al IFI, la Universidad alegó que, dada la coyuntura actual y al Estado de Emergencia nacional declarado desde el 16 de marzo de 2020, digitalizó el cobro de sus servicios. Así, los trámites eran generados a través de su plataforma de intranet, siendo que ya no realizaba cobro alguno por la mencionada solicitud desde antes del inicio del semestre 2020-I. Para acreditar ello, presentó la comunicación emitida por la Oficina de Créditos de Cobranzas el 16 de marzo de 2020, lo cual evidenciaba la subsanación voluntaria de la conducta antes de la notificación de la resolución de imputación de cargos.
128. De manera preliminar, conviene reproducir un extracto de la comunicación emitida por la Oficina de Créditos de Cobranzas de la Universidad específicamente remitida por la señora Vanessa Diaz Aparcana en su calidad de Jefe de Créditos y Cobranzas a el señor Manuel Benjamín Taboada García en su calidad de Jefe de Sistemas de Información.

*Extracto de la comunicación del 16 de marzo de 2020*

*(...) debido al estado de emergencia nacional se ha realizado la bancarización de los servicios administrativos y académicos, de los cuales se retira el cobro por el servicio de “Solicitudes”.*

*Por lo anterior, se solicita no incluir en la relación de trámites los servicios por solicitudes en la implementación de módulo de “Generación de pago de trámites” en la intranet del alumno.*

129. Ahora bien, tal como se ha desarrollado en el apartado anterior, respecto al criterio de la subsanación de conductas, el supuesto previsto en el literal f) del artículo 257.1 del TUO de la LPAG exige 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. De hecho, se trataría de un supuesto sustentado en una decisión de política punitiva por proteger el bien jurídico, que prefiere la acción reparadora espontánea del administrado responsable antes que realizar diligencias preliminares e iniciar el procedimiento sancionador con todos los costos que ello involucra<sup>52</sup>.
130. Considerando ello, esta Comisión es de la opinión que el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria implica, además del cese de la conducta imputada, la reversión de los efectos negativos que esta generó en todos los consumidores o alumnos a los que se les habría exigido adquirir una “solicitud” para realizar alguno de los trámites internos antes señalados. Esto último no solo hacía necesario que la Universidad identificara a aquellos alumnos que pagaron, condicionados por el

<sup>52</sup>

**Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador.**

Guía para asesores jurídicos del Estado Segunda edición Actualizada con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

<https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/07/MINJUS-DGDOJ-GUIA-DE-PROCEDIMIENTO-ADMINISTRATIVO-SANCIONADOR-2DA-EDICION.pdf>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 099-2019/CC

- requerimiento, el costo de la Solicitud, sino que también hacía necesario que a todos ellos se les haya devuelto tal importe.
131. En el presente caso, tenemos que, si bien de la revisión del “Comunicado” se advierte que la Universidad habría cesado con el requerimiento cuestionado, ello no es suficiente para concluir que se habrían revertido todos los efectos negativos generados por el actuar de la administrada desde el año 2018 y 2019; por tal motivo, no se había configurado el eximente de responsabilidad previsto en el literal f) del artículo 257.1 del TUO de la LPAG.
132. Se precisa, que, de acuerdo con la propia información proporcionada por la Universidad, en el periodo 2019, existieron 23 276<sup>53</sup> solicitudes presentadas, según el siguiente detalle: en Pregrado un total de 12 628 solicitudes, en segundas especialidades un total de 6059 solicitudes, en maestrías y doctorados un total de 2539 solicitudes, y en el centro de idiomas un total de 2050 solicitudes<sup>54</sup>.
133. De otro lado, resulta importante señalar que el condicionamiento en cuestión no obedece a un uso comercial o a la naturaleza del servicio, en la medida que un consumidor también podría requerir la expedición de algún trámite (ver cuadro detalle) mediante una solicitud simple, cancelando únicamente la tasa respectiva para la realización de tal trámite. Con lo señalado no se pretende limitar la intención de la Universidad de uniformizar sus solicitudes, toda vez que podría, por ejemplo, poner a disposición de sus estudiantes formatos estandarizados para la realización de determinadas gestiones.
134. En consecuencia, de acuerdo con los fundamentos expuestos y los medios probatorios analizados, esta Comisión concluye que corresponde sancionar a la Universidad por infracción al artículo 108 del Código, en relación con lo establecido en el literal a) del artículo 56.1 de dicho cuerpo legal, toda vez que condicionó a los estudiantes a la adquisición de una “Solicitud” para la realización diversos trámites internos.

#### D. Medida Correctiva

135. 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 futuro<sup>55</sup>.

<sup>53</sup> Para ello se consideró respecto del periodo infractor del año 2019 la cantidad por solicitudes por cada modalidad: En Pregrado con un total de 12,628 solicitudes, Segunda especialidad con 6,059 solicitudes, Maestrías y Doctorados con 2,539 solicitudes y en el Centro de Idiomas con 2,050 solicitudes. Fuente: Expediente 99-2019/CC3.

<sup>54</sup> Fuente: Expediente 99-2019/CC3.

<sup>55</sup> **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. (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 099-2019/CC

136. Asimismo, el artículo 251<sup>56</sup> 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.
137. En el presente caso, se ha acreditado que la Universidad (I) requirió el cobro de un interés moratorio superior al legal permitido por la Ley N.º 29947 y (ii) condicionó la atención de trámites a la adquisición de una Solicitud. 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: (i) 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) así como (ii) el monto total pagado por el documento denominado "Solicitud".
138. 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.
139. 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 y el pago por el concepto cobrado por el concepto denominado "Solicitud" durante el periodo académico 2018 y 2019(según corresponda).
140. 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.
141. 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

<sup>56</sup>

**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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 099-2019/CC

conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código<sup>57</sup>. 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

142. En este extremo, la Universidad cuestionó las sanciones propuestas por la Secretaría Técnica en el IFI, señalando que, con relación a la graduación de sanción por haber trasladado a los alumnos el cobro de un “gasto administrativo”, era inconcebible que se señalara que su representada obtuvo un beneficio ilícito de S/ 803 983,03.
143. Al respecto, cabe precisar que, sin perjuicio del beneficio ilícito que la Secretaría Técnica habría calculado para graduar la probable sanción a imponer a la Universidad por aplicar un interés moratorio superior al permitido, esta Comisión considera que - conforme se ha desarrollado ampliamente líneas arriba- el cobro de gastos administrativos está permitido y puede ser trasladado siempre y cuando se evidencie la prestación de un servicio efectivo, debidamente justificado, y se sustente en un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio de cobranza. Así, se considerará, a efectos de calcular el beneficio ilícito, el importe cobrado por concepto de “gastos administrativos no sustentados” sumado a los intereses moratorios que cobra la administrada, en aquellos casos que supere la tasa de interés fijada por el BCRP.
144. Con relación a la graduación de sanción por haber dispuesto medidas prohibidas, la Universidad alegó que la Secretaría Técnica había señalado que “el costo evitado está representado por el valor en el costo de contratar un servicio que se encargue de realizar una gestión adecuada en el proceso de cobranza (...)”, lo cual era absurdo pues evidenciaron contar con dicho servicio de cobranza.
145. Al respecto, se debe precisar que, partiendo del hecho que se acreditó que la Universidad adoptó medidas prohibidas para procurar el pago de las pensiones, es que, como desarrollará más adelante, esta Comisión ha considerado utilizar, como criterio de graduación de la sanción a imponer, el beneficio ilícito, entendido como costo evitado. Este último está 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 pensiones; sin embargo, a ello debería restarse el costo de las acciones y gestiones de cobranza realizadas. Ello, pues este Colegiado no podría desconocer, como alegó la administrada, que contaba con un servicio de cobranza que, aunque no hubiera actuado legalmente, existía.

57

#### 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.

**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

146. Finalmente, con relación a la graduación de sanción por haber condicionado la prestación del servicio a la adquisición de una Solicitud, la Universidad alegó que la Secretaría Técnica no tuvo en cuenta ningún eximente de responsabilidad alegado, sobre todo si demostró haber subsanado la conducta.
147. Sobre el particular, cabe precisar que, como se señaló en los apartados precedentes, en el caso concreto no ha existido subsanación voluntaria de la conducta imputada como infracción, motivo por el cual no corresponde aplicar el eximente de responsabilidad alegado por la administrada.
148. 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.
149. 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 graves<sup>58</sup>.
150. 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 adoptar<sup>59</sup>. Estos criterios

58

**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.
- (...)

59

**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 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.

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.

151. 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.
152. Finalmente, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el principio de razonabilidad<sup>60</sup>, 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.
153. 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 permitido por la Ley N.º 29947**
- **Beneficio ilícito**
154. El beneficio ilícito está en función al ingreso 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.

- 
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.

60

**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.

155. 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 el administrado. 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.
156. La ganancia ilícita que obtuvo la administrada producto de cobrar un interés moratorio mayor al establecido por el BCRP asciende a S/ 654,864.58<sup>61</sup> y los ingresos adicionales<sup>62</sup> que obtuvo producto de conservar esta ganancia ilícita desde el cobro de esta hasta la fecha de cálculo de multa asciende a S/ 88,697.84<sup>63</sup>; por lo tanto, el beneficio ilícito asciende a S/ 743,562.42.

<sup>61</sup> 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: En el Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas de la Universidad aprobado en julio de 2018, en el numeral 4.5 denominado "Moras y Gastos administrativos", se establece que, para todos los programas académicos, el importe por gastos administrativos se devengan al día siguiente de vencida la pensión, cuyo valor es S/ 28.00, de los cuales S/ 7.26 son gastos administrativos no sustentados, de igual forma se establece que el costo de mora es de S/ 2.00 y es aplicada en forma automática y acumulativa a los 30 días calendarios siguientes del vencimiento de la cuota hasta la fecha de cancelación. Por lo que para la graduación de sanción se tomará en cuenta aquellos casos en los que dichos importes por concepto de gastos administrativos no sustentados 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,  $Tasa\ de\ interés\ equivalente\ diaria = (1 + Importe\ por\ gastos\ administrativos\ no\ sustentado / Cuota)^{1/Días\ por\ mora} - 1$ , donde para el importe por gastos administrativos no sustentados se considera el que corresponda y exista según cada programa, el importe de la pensión varía según cada alumno así como los días totales en que estos incurrieron en mora (Fuente: Expediente 99-2019/CC3). En ese sentido, la tasa de interés equivalente diaria cobrada por el administrado varía 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: Para el programa académico de Pregrado, el periodo de matrícula inicia el 14 de enero de 2019. Fuente: Expediente 99-2019/CC3, fecha en la que la tasa de interés interbancaria anual en moneda nacional del BCRP fue de 2.76%, lo cual es equivalente a 0.01% diaria. Fuente: <http://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/indice-de-tasa-interbancaria-en-moneda-nacional.html>. Para los programas académicos de Postgrado y Segunda Especialidad, la fecha utilizada como referente fue el primer día del año 2019, dado que los periodos de matrícula no tienen un inicio definido. Fuente: Expediente 99-2019/CC3, de esta forma para la fecha antes señalada, la tasa de interés interbancaria anual en moneda nacional del BCRP fue de 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>.
- Tasa de ganancia ilícita (periodo infractor año 2019). Se obtiene del diferencial de la tasa cobrada por el administrado en el año académico (incluye a la tasa de interés equivalente al importe por gastos administrativos y al de costo de mora), y la tasa interbancaria establecida por el BCRP. En este caso y en función a la información brindada, el análisis considerará aquellos casos en los que los importes por concepto de gastos administrativos 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 lo informado respecto de cada alumno. Fuente: Expediente 99-2019/CC3).
- Número de días de mora por alumno en situación de mora. Fuente: Expediente 99-2019/CC3.
- El importe cobrado por el administrado bajo el concepto de gasto administrativo, cuyo valor asciende a S/ 28.00, considera ciertas acciones realizadas para la cobranza de cuotas impagas y vencidas en el periodo infractor; las cuales fueron incurridas por el administrado a través de terceros o por cuenta propia. En ese sentido, es preciso incorporar el valor monetario de dichas acciones en la presente graduación, a fin de calcular la ganancia ilícita que habría obtenido la administrada por la comisión de la infracción Fuente: Expediente 99-2019/CC3.

<sup>62</sup> 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.

<sup>63</sup> Al respecto, debe considerarse para el cálculo de los ingresos adicionales los siguientes factores:

- 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

- **Probabilidad de detección**

157. 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.

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

- **Cálculo de multa**

159. Considerando lo antes señalado, se sanciona a la Universidad con una multa de 169 UIT<sup>64</sup>.

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

160. Al respecto, para la graduación de sanción de la presente infracción se tomará en consideración la propuesta metodológica<sup>65</sup> desarrollada en el Informe N.º 014-2020-GEE/INDECOPI del 31 de enero de 2020, elaborado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi (antes, Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi).

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/fomcprojtabl20191211.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/ 654,864.58.
- 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/ 654,864.58 \* [(1 + 0.75%)<sup>17</sup> - 1] = S/ 88,697.84.

<sup>64</sup> Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección = S/ 743,562.42/ 1 = S/ 743,562.42  
Multa en UIT (valor al año 2021) = 743,562.42/ 4,400.00 = 169 UIT.

<sup>65</sup> 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) | <b>CE=MSGC*DTAM</b><br>Donde:<br>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 099-2019/CC



- **Beneficio ilícito**

161. El beneficio ilícito lo constituye el costo evitado de la administrada 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.
162. 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.”*
163. 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 la administrada 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.
164. 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 pensiones. Según fuentes consultadas, el costo del servicio de una gestora de cobranza para recuperar una cartera morosa representa entre el 6% y 12%<sup>66</sup> del

<sup>66</sup> 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 estimada de la administrada en el periodo académico 2019 (periodo infractor) asciende a S/ 19,135,789.80, ello considerando la sumatoria del monto total de la deuda informada por la administrada (Fuente: Expediente 99-2019/CC3), corresponde asignar como costo del servicio un 6% del valor total de la cartera. A continuación, se presenta el detalle de la información:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 099-2019/CC

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.

165. 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.
166. Por lo tanto, considerando el anterior porcentaje, y el monto total de las pensiones adeudadas<sup>67</sup>, y los gastos incurridos por la Universidad en la gestión de cobranza<sup>68</sup>, el beneficio ilícito total asciende a S/ 1,094,934.22<sup>69</sup>.

- **Probabilidad de detección**

167. 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.
168. En tal sentido, se considera que la probabilidad de detección es alta, por lo que corresponde asignar el valor de 1.
- **Cálculo de multa**
169. Considerando lo antes señalado, se sanciona a la Universidad con una multa de 248.8 UIT<sup>70</sup>.

| 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.

<sup>67</sup> Monto de la deuda total de alumnos morosos en el año 2019 asciende a: S/ 19,135,789.80. Fuente: Expediente 99-2019/CC3

<sup>68</sup> Los gastos de gestión de cobranza se componen en:

- Gastos Internos cuyo valor asciende a S/ 48,257.17
- Gastos Externos cuyo valor asciende a S/ 4,956.00

<sup>69</sup> Resultado de: (6% \* S/ 19,135,789.80) - (S/ 48,257.17+ S/ 4,956.00)

<sup>70</sup> Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección = 1,094,934.22/ 1 = 1,094,934.22  
Multa en UIT (Valor al año 2021) = 1,094,934.22/ 4 400.00 = 248.8 UIT



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 099-2019/CC

**(iii) Haber condicionado a los estudiantes a la adquisición de una “Solicitud” para la realización diversos trámites internos.**

• **Beneficio ilícito**

170. El beneficio ilícito se encuentra configurado por la ganancia ilícita que obtuvo la administrada producto de requerir a los alumnos el pago del documento denominado “Solicitud” para la realización de diversos trámites internos. En ese sentido, la ganancia ilícita está configurada por la diferencia entre los ingresos obtenidos por la venta de la solicitud y el costo de asociado a la entrega de dicho documento.
171. Por lo tanto, para estimar la ganancia ilícita se tomará en cuenta los ingresos reportados por la administrada por la venta de las solicitudes por una suma de S/ 87,651.24<sup>71</sup>, considerando la cantidad de solicitudes emitidas en el periodo infractor de 23,276<sup>72</sup>, así como el número de hojas promedio del documento fue 1<sup>73</sup>, y el costo unitario de la fotocopia es S/. 0.20<sup>74</sup>. En consecuencia, la ganancia ilícita asciende a S/ 82,996.04<sup>75</sup>.
172. Asimismo, se suman los ingresos adicionales que obtuvo la administrada producto conservar esta ganancia ilícita desde, desde la comisión de la infracción hasta la fecha

<sup>71</sup> Para ello se consideró respecto del año 2019, el monto total recaudado por solicitudes de Pregrado, S/ 37,884.00, el monto total recaudado por solicitudes de segundas especialidades, S/ 30,925.00, el monto total recaudado por solicitudes de Maestrías y Doctorados, S/ 12,692.24 y el monto total recaudado por solicitudes del Centro de Idiomas, S/ 6,150.00. Fuente: Expediente 99-2019/CC3.

<sup>72</sup> Para ello se consideró respecto del periodo infractor del año 2019 la cantidad por solicitudes por cada modalidad: En Pregrado con un total de 12,628 solicitudes, Segunda especialidad con 6,059 solicitudes, Maestrías y Doctorados con 2,539 solicitudes y en el Centro de Idiomas con 2,050 solicitudes. Fuente: Expediente 99-2019/CC3.

<sup>73</sup> La solicitud cuenta con una página. Fuente: Expediente 99-2019/CC3. En este caso, dado que se señala que la solicitud cuenta con una página, para fines del cálculo, se considera el número de hojas del documento: 1.

<sup>74</sup> Se estima que el costo de fotocopia por página asciende a S/ 0.20. Fuente: información cotizada por T-Copia, el día 06 de mayo del 2019.

<sup>75</sup> Resultado de: Ingresos obtenidos por la venta de solicitudes – cantidad de solicitudes emitidas \* (número hojas promedio \* costo de fotocopia) = S/ 87,651.24 – 23,276 \* (1 \* S/ 0.20)

de cálculo de multa. Dichos ingresos adicionales ascienden a S/ 11,241.36<sup>76</sup>. Por lo tanto, el beneficio ilícito total asciende a S/ 94,237.40<sup>77</sup>.

- **Probabilidad de detección**

173. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento; en el presente caso, teniendo en cuenta las características de la infracción, en la medida que la conducta infractora podía ser verificada fácilmente por la administración pues el conocimiento por parte de los alumnos de este condicionamiento a la adquisición de la solicitud académica se hacía por escrito, pudiendo dar cuenta de ello a la administración. En tal sentido, se considera que la probabilidad de detección es alta, por lo que corresponde asignar el valor de 1.
174. Se precisa que en el presente caso, la administrada acreditó la adopción de medidas para mitigar las consecuencias de la conducta infractora, ello en tanto adecuó su conducta luego de haber sido notificado con la imputación de cargos, por lo tanto, corresponde atenuar la multa según el artículo 112 de Código<sup>78</sup>.
175. En consecuencia, este Colegiado considera atenuar la multa en un 10%, por lo que se recomienda sancionar a la Administrada con una multa ascendente a 19.3<sup>79</sup> UIT

<sup>76</sup> Al respecto, debe considerarse para el cálculo de los ingresos adicionales los siguientes factores:

- Se procedió a utilizar la tasa de costo promedio ponderado del capital (WACC), como medida para estimar la rentabilidad de la empresa durante el período en que se configuraron los ingresos adicionales, para ello se considerará la tasa WACC del sector Educación al 2020 para países emergentes, el cual 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/>.

Para un mayor alcance respecto a la obtención del valor del WACC, como ya se señaló, éste se encuentra en el link <http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>, realizándose a continuación los siguientes pasos: 1) Se ingresa a la pestaña denominada "Data", 2) Se ingresa a la pestaña "Archived Data", 3) Se selecciona la opción "Risk/Discount Rate" y 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".

Ahora bien, 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/files/fomcprojtabl20191211.pdf>

- Monto la ganancia ilícita es de S/ 82,996.04

- Meses transcurridos desde la fecha de término del periodo infractor, considerándose desde diciembre de 2019 (mes de término del año académico 2019) hasta la fecha de cálculo de multa (último mes culminado), mayo de 2021, 17 meses.

- Ingresos adicionales:  $S/ 82,996.04 * [(1 + 0.75\%)^{17} - 1] = S/ 11,241.36$

<sup>77</sup> Resultado de:  $S/ 82,996.04 + S/ 11,241.36$

<sup>78</sup> **Código**

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

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

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. (...)

<sup>79</sup> Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección =  $S/ 84,813.66 / 1 = S/ 84,813.66$   
Multa en UIT =  $S/ 84,813.66 / 4,400.00 = 19.3$  UIT



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 099-2019/CC

## 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 119<sup>80</sup> del Código.

### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Sancionar a UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A., con una multa de 169UIT 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.

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 PRIVADA NORBERT WIENER S.A., con una multa de 248.8 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 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 acceder a información sobre las notas obtenidas, se restringirían diversos servicios académicos, y no podría solicitar la anulación de su matrícula en determinado ciclo académico.

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:** Sancionar a UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A., con una multa de 19.3 UIT por infracción al artículo 108 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con lo dispuesto en el literal a) del artículo 56.1 de dicho cuerpo legal, toda vez que condicionó a los estudiantes a la adquisición de una "Solicitud" para la realización diversos trámites internos.

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.

<sup>80</sup>

#### 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.

**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 099-2019/CO



**CUARTO:** Ordenar a UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER 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: (i) 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) así como (ii) el monto total pagado por el documento denominado "Solicitud".

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 y el pago por el concepto cobrado por el concepto denominado "Solicitud" durante el periodo académico 2018 y 2019 (según corresponda).

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 Código<sup>81</sup>. 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.

**QUINTO:** Informar a UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER 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 218<sup>82</sup> del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe

81

#### 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.

82

#### 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." (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 099-2019/CC

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.

**SEXTO:** Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas a la UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER 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.

**SÉPTIMO:** Requerir a la UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER 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° 006-2017-JUS<sup>83</sup>, 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**

83

**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 099-2019/CC

***Voto singular de la comisionada Delia Angélica Morales Cuti en el extremo de la sanción de 248.85 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) impuesta a la UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. (Universidad) 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.º 1535-2009/SC2-INDECOPI) corresponde a un supuesto que difiere de los hechos investigados en el procedimiento contra la Universidad. 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 la Universidad, 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 anterior<sup>84</sup>, ordinariamente un proveedor tiene derecho de trasladar a los consumidores los gastos de cobranza que le irroque 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 moratorio<sup>85</sup> sino también prohibiciones<sup>86</sup> 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 la Universidad 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 la Universidad ascendente a S/ 19, 135,789.80 Soles, lo que revela son las dificultades de recupero de dicha Universidad, dadas las prohibiciones de cobranza dispuestas por la Ley N.º 29947. Aplicar un criterio considerando una presunción de costo evitado con un porcentaje sobre la elevada cartera morosa de la Universidad distorsiona así los presupuestos del presente caso. Considero que, si bien la Universidad ha incurrido en métodos prohibidos de cobranza, tales prácticas no le han acarreado los beneficios que se le atribuyen para calcular una sanción en 248.85 UIT.

<sup>84</sup> 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.

<sup>85</sup> **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.

<sup>86</sup> **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 099-2019/CC

4. Por los argumentos expuestos, mi voto en este extremo es que, la multa a imponer a la Universidad 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