



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 076-2019/CC

RESOLUCIÓN FINAL N.º 135-2021/CC3

EXPEDIENTE : 076-2019/CC3
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
ADMINISTRADA : UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR S.A.C. EN CALIDAD DE ABSORBENTE DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA SISE S.A.C.¹
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR IDONEIDAD EN SERVICIOS EDUCATIVOS
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR
SANCIÓN : 2.7 UIT (artículo 73 del Código– interés moratorio superior al permitido)
6.8 UIT (Literal g) del numeral 56.1 del artículo 56 del Código – documentación innecesaria)

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 2.7 UIT.

Asimismo, de acuerdo con lo dispuesto en el literal g) del numeral 56.1 del artículo 56 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, no se puede exigir a los consumidores la presentación de documentación innecesaria para la prestación de determinado servicio. No obstante, en el caso concreto se verificó que la Universidad requirió a los estudiantes la presentación de documentación innecesaria para la realización de trámites internos; por tanto, corresponde sancionarla con una multa de 6.8 UIT.

Lima, 9 de setiembre de 2021

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N.º 1 del 7 de octubre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador² (PAS) en contra de la Universidad Científica del Sur S.A.C (Universidad), en calidad de absorbente de la Universidad Privada Sise S.A.C.³, por presunto incumplimiento a las disposiciones contenidas en

¹ Cabe señalar que la administrada está registrada en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20421239275, con domicilio fiscal ubicado en Carretera Antigua Panamericana Sur km 19 (Alt. De los Pantanos de Villa) Lima – Villa El Salvador. Cabe señalar que se encuentra registrada en la Partida Registral de la Sunarp 11582738.

² 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 el encargo otorgado por la Secretaría Técnica a través del Memorándum N.º 236-2017/CC3 de fecha 29 de mayo de 2017. En atención a las investigaciones realizadas, la Dirección de Fiscalización emitió el Informe N.º 1741-2018/GSF del 21 de diciembre de 2018 y el Informe Complementario N.º 0010-2020/GSF-COMP del 03 de febrero de 2020.

³ Esta situación fue informada por la propia administrada a través del escrito del 07 de setiembre de 2020, en atención al correo remitido el 03 de setiembre de 2020 por la Dirección de Fiscalización. Cabe señalar que en dicha comunicación se adjuntó la Partida N.º 13961871 del registro de Personas Jurídicas de Lima de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 076-2019/CC

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 Científica del Sur S.A.C. en calidad de absorbente de la Universidad Privada Sise S.A.C., 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 Científica del Sur S.A.C. en calidad de absorbente de la Universidad Privada Sise S.A.C., 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 el literal g) del numeral 56.1 del artículo 56 de dicho cuerpo legal, toda vez que habría requerido a los estudiantes la presentación de documentación innecesaria para la realización de diversos trámites internos”.

2. Mediante escrito del 09 de abril de 2021, la Universidad presentó sus descargos a las imputaciones formuladas mediante Resolución N.º 1⁴, señalando lo siguiente:

- Respecto al presunto cobro de un interés moratorio superior al permitido:
 - (i) Informó oportunamente, al inicio del periodo académico, sobre el pago de los gastos administrativos e intereses moratorios.
 - (ii) Los gastos administrativos y los intereses moratorios tenían distinta naturaleza, los primeros se cobraban por el sobrecosto en que incurría la Universidad por la gestión de cobranza realizada respecto de aquellos estudiantes que pagaban sus deudas fuera de plazo.
 - (iii) Los gastos administrativos no tenían naturaleza indemnizatoria, ni constituían el pago de una penalidad, ya que no tenían por finalidad “sancionar” el incumplimiento del deudor.
 - (iv) Contrató proveedores que brindaban el servicio de envío de correos electrónicos o mensajes de texto, entre otras acciones que no serían necesarias si es que no existieran retrasos o incumplimientos en el pago de las pensiones.
 - (v) Los cobros realizados no formaban parte de la estructura de costos del servicio educativo, pues cuando un alumno pagaba sus pensiones estaba retribuyendo los costos directos (planilla docente y del personal administrativo, locales, servicios, equipos, laboratorios, biblioteca virtual y física, etc.) e indirectos (seguridad, administración, contabilidad, etc.) de dicho servicio.

la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, de cuya revisión se advierte que, en el asiento B0003 de fecha 10 de marzo de 2020, consta la inscripción de la fusión por absorción (en favor de la Universidad Científica del Sur) y extinción de la persona jurídica (Universidad SISE).

⁴ Adicionalmente, mediante el escrito del 13 de abril de 2021, presentó un CD adjuntando la información requerida en la Resolución N.º 1.



- (vi) No era posible trasladar los gastos administrativos a todos los alumnos pues ello constituía una situación injusta que implicaría incrementar el costo del servicio educativo para todos los alumnos.
- (vii) Los gastos administrativos no tenían relación alguna con el tiempo transcurrido entre la fecha de vencimiento de la pensión y la fecha de su pago, ya que se trataba de un monto fijo, cuyo cobro se genera solo una vez por cada pensión vencida.
- (viii) El gasto administrativo era calculado en función de la estimación realizada respecto del gasto de cobranza de una pensión vencida, por tanto, no debería limitarse según lo establecido por el artículo 1243 del Código Civil y el artículo 51 de la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú.
- (ix) El cobro del gasto administrativo se sustentaba en: (i) el "Informe N.º 002 - Costo de la gestión de cobranza de armadas vencidas Universidad SISE", emitido por la Subgerencia de Cobranzas y Recaudación del Grupo Educa, el cual establecía que el gasto por la gestión de cobranza correspondiente a cada alumno, por cada armada vencida, fluctuaba entre los S/ 94.20 y los S/ 127.30; (ii) el contrato suscrito con Redelair S.A., así como al proveedor del software de gestión de cobranzas Intiza; (iii) la Carta de presentación de servicios y factura del mes de abril del 2019 emitida por Intico Perú S.A.C.; y, (iv) el documento denominado "Gestión de cobranza de cartera vigente", que contiene los lineamientos, acciones, políticas y responsabilidades para administrar, ejecutar y controlar eficientemente el proceso de gestión de cobranza a sus alumnos.
- (x) El cobro de gastos administrativos implicó la prestación de un servicio efectivo (servicio de cobranza), el cual fue debidamente justificado, era real y demostrable.
 - Respecto a las medidas prohibidas que restringen el desarrollo del servicio educativo para asegurar el cobro de las pensiones
 - a) Respecto al trámite de matrícula
 - (xi) La Constancia de ingreso era entrega de manera gratuita, una vez que culminaba el proceso de admisión, así como la Ficha de matrícula y Récord de notas.
 - (xii) Los documentos que solicitó eran necesarios para acreditar que los alumnos podrían matricularse sin observación alguna.
 - b) Respecto al trámite de devolución de pagos
 - (xiii) Ninguna solicitud de devolución de pagos ingresada y atendida durante el año 2019 tuvo como exigencia la presentación de algún informe de adeudo emitido por caja.
 - (xiv) La información contenida en su TUPA se encontraba desactualizada.
 - (xv) Adjuntó copia de cuatro (4) solicitudes de devolución de dinero aleatorias realizadas por diferentes alumnos durante el año académico 2019, así como las correspondientes Notas de Crédito generadas.
 - c) Respecto al trámite retiro de curso y postulación a beca de estudios



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 076-2019/CC



- (xvi) Ambos trámites exigían la presentación de la Ficha de Matrícula debido a que era necesario conocer que el alumno estaba matriculado y cuál era su condición económica.
- (xvii) No obstante lo anterior, la Ficha de matrícula era entregada a sus alumnos de forma gratuita.
- d) Respecto a los trámites de recategorización, condonación de deudas y facilidades de pago, rebaja de intereses y mora
- (xviii) No recibió ninguna solicitud de recategorización, condonación de deuda o de facilidades de pago, o rebaja de intereses y mora durante el 2019.
- (xix) Estos trámites se realizaban de forma manual, sin que haya existido esto es, no existía una plataforma virtual interconectada que hubiera permitido obtener información administrativa de sus alumnos para procesar el trámite que deseaban realizar.
- (xx) No requirió la presentación de ningún informe de adeudo, en la medida que la información sobre su situación económica era analizada a detalle de forma posterior a su solicitud, a fin de determinar si correspondía o no acceder a ella.
- (xxi) La información contenida en su TUPA se encontraba desactualizada.
3. Mediante la Resolución N.º 4 del 11 de junio de 2021, se puso en conocimiento de la Universidad el Informe Final de Instrucción N.º 050-2021/CC3-ST (IFI), otorgándosele un plazo de cinco (05) días para la presentación de sus descargos.
4. Con fecha 18 de junio de 2021, la Universidad presentó sus descargos al IFI, reiterando alguno de sus alegatos expuestos en su escrito del 09 de abril de 2021; adicionalmente, señaló lo siguiente:
- Respecto a que el IFI vulneraría el principio lógico de no contradicción:
 - (i) El IFI contenía enunciados que resultaban contradictorios entre sí, pues para sustentar la supuesta infracción relacionada a la disposición de medidas prohibidas se hizo expresa referencia a la existencia de un servicio encargado de la gestión de cobranza en la Universidad, mientras que para sustentar la imputación del supuesto cobro de intereses moratorios superiores a los legalmente permitidos se señaló que no existía evidencia del gasto real y demostrable en que se habría incurrido para trasladar a sus estudiantes el pago del “gasto administrativo”.
 - (ii) En el numeral 43 del IFI se señaló que no se desconocía que al estudiante moroso se le deban trasladar las consecuencias económicas de su incumplimiento, mientras que en los párrafos precedentes se desconoció esa posibilidad pues eran gastos de la propia entidad.
 - Respecto a la valoración arbitraria de la prueba y motivación aparente o falsa:
 - (iii) Resulta erróneo que en el IFI se considerara que por el hecho de que el TUPA se encontraba disponible en su página web, éste tiene plena validez de cara a los alumnos, debido a que en el PAS acreditó con elementos probatorios concretos que, en la práctica, los trámites⁵ se realizaban sin

⁵ Estos trámites son:



requerir documentación alguna o, de plano, los trámites no se solicitaron por ningún alumno.

- (iv) Pese a haber presentado diversas pruebas para acreditar lo anterior, las mismas no fueron meritadas por la Secretaría Técnica, vulnerando así el principio de valoración conjunta y razonada de la prueba, lo cual acarrearía la nulidad de la sanción si la misma fuera impuesta.
 - (v) Los argumentos del IFI incurrir en más de una ocasión en motivación falsa o aparente, lo que también ocasionaría una nulidad de la posible sanción impuesta.
- Respecto al presunto cobro de un interés moratorio superior al permitido:
 - (vi) Los gastos administrativos se trasladaban siempre que haya realizado la correspondiente gestión de cobranza de la deuda, lo cual iniciaba luego del vencimiento de la armada, esto último representaba un sobrecosto que debían asumir los alumnos.
 - (vii) En los periodos 2019-1 y 2019-2, solo cobró a los estudiantes que se atrasaban en el pago de armadas el concepto de gastos administrativos, no intereses legales.
 - (viii) Los gastos administrativos cobrados fueron debidamente sustentados.
 - (ix) No existe norma alguna que prohibiera trasladar el cobro de gastos administrativos o que dicho gasto debiera ser internalizado por su representada.
 - (x) A diferencia de los intereses moratorios, los gastos administrativos no eran acumulativos diariamente; es decir, no existía relación entre el tiempo transcurrido desde la fecha de vencimiento de la armada y su fecha de pago, pues se trataba de un monto fijo, cuyo cobro se generaba solo una (1) vez por cada armada vencida.
 - (xi) La Secretaría Técnica citó en el IFI a Alejandro Pérez Hazaña y Adrián Beoingolea, quienes indicaban que el cobro de gastos desequilibraba la relación entre consumidores y proveedores, pues los primeros no tenían la oportunidad de accionar un mecanismo similar cuando desperdician su tiempo sin respuesta, dinero en llamadas entre otros. No obstante, tal postura no tomaba en cuenta la actual situación de nuestro ordenamiento jurídico, en donde si bien seguía existiendo un desequilibrio, actualmente los consumidores cuentan con mecanismos para disminuir ello.
 - Respecto al hecho de haber requerido documentación innecesaria para realizar trámites:
 - Sobre el trámite de matrícula, retiro de curso y postulación a beca de estudios
 - (xii) Los alumnos no incurrieron en algún gasto económico o de tiempo o algún recurso adicional para poder obtener la constancia de ingreso para realizar sus trámites pues este documento es otorgado terminando el proceso de admisión.
 - (xiii) La Ficha de Matrícula y el Récord de Notas son documentos que eran entregados al culminar todos los semestres académicos, sin que los

- Devolución de pagos. recategorización, condonación de deudas y facilidades de pago, rebaja de intereses y mora.



alumnos ellos deban realizar un trámite aparte, por lo que tampoco incurrieran en gastos económicos o de tiempo.

- Sobre el trámite de devolución de pagos, recategorización, condonación de deudas y facilidades de pago, rebaja de intereses y mora

- (xiv) Las pruebas aportadas en el Anexo 1 de sus descargos de fecha 9 de abril del 2021, desvirtúan la supuesta limitación a los derechos de los estudiantes, dado que acreditan que el trámite de devolución de pagos no se encontraba condicionado a la presentación de ningún documento cuestionado.
 - (xv) Ha ofrecido como pruebas la copia de cuatro (4) solicitudes de devolución de dinero aleatorias, realizadas por diferentes alumnos durante el año académico 2019, así como las correspondientes Notas de Crédito generadas para proceder con la devolución que solicitaron, que acreditan que no solicitó ningún documento cuestionado para proceder con aquel trámite.
 - (xvi) Lo que la norma del Código busca proteger es que los consumidores no tengan la obligación de gastar sus propios recursos en obtener documentación para realizar algún trámite cuando aquella puede ser obtenida directamente por la entidad ante la cual se solicita el trámite.
 - (xvii) Aun cuando algún documento publicado (aunque ineficaz) como lo fue su TUPA -colgado en su página web aunque desfasado- contuviese alguna disposición que obligase a presentar algún tipo de documentación adicional, si éste no se aplicó y en la práctica el estudiante ejerció su derecho a realizar el trámite sin mayor problema e incluso si nunca solicitó el trámite, no se da la vulneración proscrita, y por tanto no se configura la conducta infractora.
- Respecto a la graduación de la sanción recomendada en el IFI:
 - (xviii) Presentó un informe de consultoría sobre la razonabilidad en el cálculo de los costos de gestión de cobranza del año 2019.
 - (xix) Es cuestionable el criterio para determinar el beneficio ilícito respecto de la primera imputación puesto que señala que no se aprecia como ha obtenido la ganancia ilícita obtenido su empresa, incurriendo en una argumentación aparente.
 - (xx) Asimismo, en la determinación de la ganancia ilícita no debería considerarse, como erróneamente lo hace la Secretaría Técnica, un supuesto ingreso por concepto de interés moratorio con la tasa de 0,01%, toda vez que se ha acreditado que durante el periodo supervisado no se efectuó el cobro de intereses moratorios.
 - (xxi) Se omitió considerar que para el supuesto beneficio o ganancia ilícita debería descontarse el costo incurrido por su empresa, que en este caso sería el gasto de cobranza, siendo que de acuerdo al "Informe N.º 002 Costo de la gestión de cobranza de armadas vencidas Universidad Científica del Sur" emitido por la Subgerencia de Cobranzas y Recaudación de Científica, incluso lo gastado sería mayor de lo cobrado.
 - (xxii) Respecto al cálculo de la multa de la segunda imputación, la Secretaría Técnica ha considerado como parte del daño, el tiempo empleado por los consumidores para hacer las gestiones necesarias a fin de presentar la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 076-2019/CC



documentación solicitada, pese a que ese tiempo no existe pues estos eran entregados por su personal de forma periódica y espontánea, por lo que el valor de dicho tiempo debe ser S/ 0.00.

(xxiii) La multa a imponer en este extremo debe ser reducida.

5. A través de la Resolución N.º 092-2021/CC3 del 1 de julio de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (Comisión) resolvió ampliar el plazo de caducidad por dos (2) meses, contado a partir de la fecha de vencimiento del plazo inicial.
6. Mediante Resolución N.º 05 del 9 de julio de 2021, la Secretaría Técnica, por encargo de la Comisión, requirió a la Universidad, información referida a las acciones de cobranza específicas de setiembre de 2018 al período académico 2019⁶, así como la presentación de los medios de prueba que sustentarían el cobro del concepto “gastos administrativos” 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. Cuestión previa: Respecto a la presunta la supuesta contradicción de los argumentos expuestos en el IFI:

8. En sus descargos, la Universidad señaló que el IFI contenía enunciados que resultaban contradictorios entre sí, pues para sustentar la supuesta infracción relacionada a la disposición de medidas prohibidas se hizo expresa referencia a la existencia de un servicio encargado de la gestión de cobranza en la Universidad, mientras que para sustentar la imputación del supuesto cobro de intereses moratorios superiores a los legalmente permitidos se señaló que no existía evidencia del gasto real y demostrable en que se habría incurrido para trasladar a sus estudiantes el pago del “gasto administrativo”. Alegó que en el numeral 43 del IFI se señaló que no se desconocía que al estudiante moroso se le deban trasladar las consecuencias económicas de su incumplimiento, mientras que en los párrafos precedentes se desconoció esa posibilidad pues eran gastos de la propia entidad.
9. Sobre el particular, se señala que, contrariamente a lo alegado por la Universidad, el PAS iniciado en su contra imputó como presuntas infracciones (i) haber cobrado un interés superior al permitido, y (ii) haber requerido la presentación de documentación innecesaria para la realización de ciertos trámites; por lo cual se concluye que el alegato de la administrada hace referencia a un hecho no imputado como infracción, esto es, disponer medidas prohibidas para procurar el pago de pensiones.
10. Por otro lado, cabe precisar que, si bien la Secretaría Técnica, en ejercicio de sus funciones, emitió un IFI que contenía las conclusiones de las actuaciones realizadas en la etapa instructiva, esta Comisión, en función a la autonomía resolutoria con la que cuenta, considera que, como se desarrollará ampliamente más adelante, independientemente de que la gestión de cobranza de deudas haya sido realizada

⁶ 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 6 del 20 de julio de 2021.



por órganos, áreas o departamentos internos de la Universidad, o por terceros, lo cierto es que para que dichos gastos puedan ser trasladados a los alumnos y, por tanto, sean considerados como tales, deben evidenciar la prestación de un servicio efectivo, debidamente justificado, y deben sustentarse en un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio de cobranza. A ello debe añadirse que, si bien es válido que al estudiante moroso se le deban trasladar las consecuencias económicas de su incumplimiento; no es menos cierto que ello se debe realizar en cumplimiento de las disposiciones normativas que rigen la prestación del servicio educativo; es decir, respetando los límites de tasas de interés previstas legalmente y evitando aplicar medidas que puedan ser intimidatorias.

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

11. En sus descargos, la Universidad alegó que informó oportunamente, al inicio del periodo académico, sobre el pago de los gastos administrativos e intereses moratorios y que ambos conceptos tenían distinta naturaleza, los primeros (intereses) se cobraban por el sobrecosto en que incurría la Universidad por la gestión de cobranza realizada respecto de aquellos estudiantes que pagaban sus deudas fuera de plazo; los segundos (gastos) no tenían naturaleza indemnizatoria, ni constituían el pago de una penalidad, ya que no tenían por finalidad “sancionar” el incumplimiento del deudor. Finalmente, señaló que los cobros realizados no formaban parte de la estructura de costos del servicio educativo, pues cuando un alumno pagaba sus pensiones estaba retribuyendo los costos directos (planilla docente y del personal administrativo, locales, servicios, equipos, laboratorios, biblioteca virtual y física, etc.) e indirectos (seguridad, administración, contabilidad, etc.) de dicho servicio.
12. En sus descargos al IFI, señaló que los gastos administrativos se trasladaban siempre que haya realizado la correspondiente gestión de cobranza de la deuda, lo cual iniciaba luego del vencimiento de la armada. Además, precisó que los gastos administrativos fueron debidamente sustentados y que, a diferencia de los intereses moratorios, no eran acumulativos diariamente; es decir, no existía relación entre el tiempo transcurrido desde la fecha de vencimiento de la armada y su fecha de pago, pues se trataba de un monto fijo.
13. En primer lugar, cabe precisar que, haber cumplido presuntamente con la obligación de informar las condiciones económicas del servicio educativo constituye una conducta distinta a la imputada en este extremo. Así, haber brindado información relevante (oportuna) a los alumnos no legitima que los importes cobrados para castigar el incumplimiento en el pago de deudas -como se verá más adelante- sean superiores a los permitidos legalmente, conforme lo establece la Ley N.º 29947.
14. Con relación a los demás alegatos del administrado (dirigidos a cuestionar la naturaleza del “gasto administrativo”), cabe precisar que, antes de determinar la existencia de responsabilidad de la Universidad, este Colegiado considera necesario analizar la naturaleza de los intereses moratorios y gastos administrativos, a fin de determinar si ambos cobros podrían equiparse o no.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 076-2019/CC



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

(i) Definición de gasto administrativo

15. En primer lugar, con relación al alegato de la Universidad referido a que no existía norma alguna que prohibiera trasladar el cobro de gastos administrativos o que dicho gasto debiera ser internalizado por su representada; cabe precisar que, si bien el cobro de dicho concepto y su traslado al deudor es válido (artículo 1241 del Código Civil), no es menos cierto que, el artículo 94 del Código también 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.
16. Adicionalmente, el documento denominado “Glosario de Términos e Indicadores Financieros”, emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)⁷, 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.
17. Por su parte, el artículo 16 de la Resolución SBS N.º 3274-2017 - Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado⁸, 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.
18. 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”.
19. De esta manera, se advierte que la definición de gastos que se desarrolló previamente 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. En otras palabras, aunque los gastos administrativos sean montos fijos que son trasladados a los alumnos morosos solo una (1) vez por cada armada vencida, como alegó la administrada, los mismos deben sustentarse en una actividad de cobranza real efectuada a dichos alumnos⁹.

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

⁸ **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.

⁹ Cabe indicar que en la Resolución Final N.º 126-2021/CC3 emitida en el marco de la tramitación del Expediente N.º 098-2019CC3 contra Universidad San Ignacio de Loyola S.A. se dejó constancia del cambio de criterio por parte del comisionado Juan Manuel García Carpio respecto a la gestión de administración y cobranza.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 076-2019/CC



(ii) Aplicación al caso concreto

20. De acuerdo con la lectura del numeral 6.2 del artículo 6 del documento DIF-CRC-POL-10 titulado “Condiciones de Matrícula Pregrado”, sobre el cobro de gastos administrativos se advierte lo siguiente¹⁰:

“Gastos Administrativos: Posterior al vencimiento de cada armada se generan por conceptos de gastos administrativos los siguientes montos:

A partir del 3er al 7mo día calendario (del mes siguiente al vencimiento de la armada):
s/. 15.00

A partir del 8vo día calendario hasta el día del pago (del mes siguiente al vencimiento de la armada): s/. 30.00 (...)”

(Subrayado agregado)

21. Asimismo, de acuerdo con el documento denominado “Informe de Cobros Universidad Privada Sise”¹¹, la Universidad estableció el cobro de un monto por concepto de “gastos administrativos”, aplicable por la cancelación tardía de las pensiones de enseñanza, conforme se aprecia a continuación:

2. GASTOS ADMINISTRATIVOS E INTERESES

La generación de estos conceptos se realiza de la siguiente manera:

2.1 Gastos administrativos: Posterior al vencimiento de cada armada se generan por concepto de gastos administrativos los siguientes montos:

- ✓ A partir del 3er al 7mo día calendario (del mes siguiente al vencimiento de la armada): S/15.00
- ✓ A partir del 8vo día calendario hasta el día del pago (del mes siguiente al vencimiento de la armada): S/30.00

Los mismos corresponden a las gestiones de cobranza realizadas desde el vencimiento de la armada, como llamadas telefónicas, envío de SMS, correos electrónicos, cartas virtuales, administración de plataforma de deudores, entre otras por implementarse, hasta la recepción del pago.

Los gastos administrativos se cobran desde el mes de setiembre de 2018. La comunicación a los alumnos se realizó a partir del mes de Julio de 2018. Actualmente se encuentran informadas de manera complementaria en la página web de la Universidad.

2.2. Intereses: *Se estipula de acuerdo al artículo 1242 del Código Civil, siendo de carácter compensatorio debido a que constituye la contraprestación por el uso del dinero o de cualquier otro bien y de carácter moratorio ya que tiene por finalidad indemnizar la mora en el pago. Se calculan de forma diaria y acumulativa hasta la fecha del pago. La tasa establecida por la universidad no excede el monto máximo autorizado por el Banco Central de Reserva del Perú (BCR). El interés generado corresponde al 0.01 % de la deuda de la armada a partir de su vencimiento.*

Nota Importante: Los intereses de 0.01% se cobraron desde inicio de operaciones.

(El Subrayado es nuestro)

¹⁰ Los datos se obtuvieron de la información remitida por la administrada a través de la Carta S/N, con fecha 25 de enero de 2019, en respuesta a la Carta 4466-2018/INDECOPI-GSF.

¹¹ Cabe señalar que, la referida información ha sido aprobada mediante el documento denominado “Política de Condiciones de Matrícula Pregrado” DIR-CRC-POL-10 del 13 de diciembre de 2018.



22. En los citados documentos se establece, por concepto de gastos administrativos de cobranza, el cobro de S/ 15.00, aplicado del tercer al séptimo día calendario del mes siguiente al vencimiento de la armada, y el cobro de S/ 30.00, aplicado del octavo día calendario hasta el día del pago del mes siguiente al vencimiento de la armada. Nótese que este cobro es exigido cuando transcurren más de tres (03) días desde la fecha de vencimiento de las pensiones y se va incrementando a S/ 30.00 Soles cuando trascurren más de 8 días¹² de retraso en el pago de la pensión.
23. De lo anterior se advierte que el importe que la Universidad cobra por concepto de “gastos administrativos”, ascendente a S/ 15.00 Soles y S/ 30.00 Soles, es fijo y se cobra luego de transcurrido tres y ocho días del vencimiento de la fecha de pago de la cuota de enseñanza, respectivamente.
24. Es oportuno mencionar que, mediante Carta N.º 2810-2019/INDECOPI-GSF del 18 de setiembre de 2019, la Dirección de Fiscalización (antes Gerencia de Supervisión y Fiscalización) requirió a la Universidad información sobre la naturaleza del concepto “gasto administrativo”¹³. A través de la comunicación del 30 de setiembre de 2019, la administrada señaló que, en el “Informe 003 Costo de la Gestión de Cobranza de armadas vencidas SISE”, emitido por la Subgerencia de Cobranzas y Recaudación del Grupo Educa, se efectuó un desarrollo de los costos incurridos en la gestión de cobranza de deudas a alumnos morosos, de acuerdo al siguiente detalle:¹⁴

(...)

**INFORME 003 - COSTO DE LA GESTIÓN DE COBRANZA DE ARMADAS VENCIDAS
– UNIVERSIDAD SISE**

(...)

“II) COSTOS

Para la determinación del importe de los Gastos Administrativos se consideró

- *El número de alumnos deudores, de acuerdo a los antecedentes de retraso en los pagos de la Universidad.*
- *El equipo de colaboradores que participa directamente del proceso de gestión de cobranzas y control de retraso en deudas.*
- *Las acciones a desarrollar de acuerdo al flujo de cobranzas establecido.*
- *Las herramientas tecnológicas e infraestructura necesarias para el proceso.*
- *Hechos contingentes ocurridos durante el proceso de gestión.*
- *Los gastos indirectos relacionados.*

(...)

25. Mediante el informe mencionado en el párrafo anterior, la Universidad señaló que, debido a los altos índices de morosidad durante el año 2018, decidió trasladar a los deudores el costo de la gestión de cobranza de las armadas vencidas, lo cual incluía el uso de una plataforma de gestión, sistemas y módulos de cobranza, así como del

¹² Los datos se obtuvieron de la información remitida por la administrada a través de la Carta S/N, con fecha 25 de enero de 2019, en respuesta a la Carta 4466-2018/INDECOPI-GSF.

¹³ 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”.

¹⁴ Dicha información fue obtenida mediante el escrito de fecha 30 de setiembre de 2019, que atiende la Carta 2810-2019/INDECOPI-GSF.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 076-2019/CC

espacio físico adecuado para un equipo de colaboradores especializados para el desarrollo de determinadas actividades.

26. Ahora bien, de conformidad con lo señalado y de la revisión el documento denominado “Gestión de Cobranza Cartera Vigente”¹⁵ del 1 de marzo de 2019, se verificó que la Universidad contaría con un área denominada “Subgerencia de Cobranzas y Recaudación”, destinada específicamente a la gestión de administración y cobranza de las pensiones impagas, invirtiendo recursos propios para dicho fin y de acuerdo a lo señalado en sus descargos, también contrata los servicios de terceros para la gestión de parte de la cobranza que realiza ante el atraso en el pago de las pensiones.
27. Por otro lado, la Universidad señaló también que, con el objetivo de optimizar las tareas de administración y cobranza su área encargada de realizar dicho proceso procedió a contratar la prestación de servicios de las empresas Redelair S.A. e Intico Perú S.A.C., quien prestaría el servicio de envío de mensaje de texto, mailing y de IVR; para acreditar ello, presentó el contrato de servicios suscrito con Redelai S.A. y un reporte de actividades realizado por la empresa Intico Perú S.A.C.¹⁶
28. Complementariamente, en su escrito de descargos, la Universidad alegó que contrató proveedores que brindaban el servicio de envío de correos electrónicos o mensajes de texto, entre otras acciones, que no serían necesarias si es que no existieran retrasos o incumplimientos en el pago de las pensiones. Agregó que los cobros realizados no formaban parte de la estructura de costos del servicio educativo, pues cuando un alumno pagaba sus pensiones estaba retribuyendo los costos directos (planilla docente y del personal administrativo, locales, servicios, equipos, laboratorios, biblioteca virtual y física, etc.) e indirectos (seguridad, administración, contabilidad, etc.) de dicho servicio.
29. Para demostrar los gastos incurridos presentó los siguientes documentos: (i) el “Informe N.º 002 - Costo de la gestión de cobranza de armadas vencidas Universidad SISE”, emitido por la Subgerencia de Cobranzas y Recaudación del Grupo Educa, el cual establecía que el gasto por la gestión de cobranza correspondiente a cada alumno, por cada armada vencida, fluctuaba entre los S/ 94.20 y los S/ 127.30; (ii) el contrato suscrito con Redelair S.A. e Intiza; (iii) la Carta de presentación de servicios y factura del mes de abril del 2019 emitida por Intico Perú S.A.C.; y, (iv) el documento denominado “Gestión de cobranza de cartera vigente”, que contiene los lineamientos, acciones, políticas y responsabilidades para administrar, ejecutar y controlar eficientemente el proceso de gestión de cobranza a sus alumnos.
30. Al respecto, se concluye que la Universidad contaba con una Subgerencia de Cobranzas y Recaudación (con personal a su cargo), la cual debía mantener, aunque no existan alumnos que incurran en retraso en el pago de sus pensiones; es decir, independientemente de si el alumno pagaba puntualmente o no sus deudas, la Universidad debía asumir el costo de mantenimiento de dicha área. Además, la Universidad realizaba gestiones externas de cobranza con apoyo de empresas especializadas ajenas a su organización.

¹⁵ Ver folio 58 al 67 del expediente

¹⁶ Ver folio 51 al 57 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 076-2019/CC

31. 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/ 15.00 y S/ 30.00 Soles por la demora en el pago de una obligación, al ser cobrado luego de transcurrido tres y ocho días del vencimiento de la fecha de pago de la cuota de enseñanza, respectivamente. 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/ 15.00 y S/ 30.00 Soles; para tal efecto, se analizará la información y documentación proporcionada por la propia administrada para determinar la existencia de un servicio adicional y/o complementario¹⁷.
32. 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.
33. 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/. 15.00 y S/ 30.00 Soles que realizó se encontraban justificados o si en su defecto, solo parte de este cobro se encontraba justificado y por ende permitido.
- En esa línea se tiene que en el procedimiento -con escrito del 26 de julio de 2021- la Universidad sustentó los gastos incurridos en las acciones realizadas para procurar el pago de la deuda vencida en el período 2019, por un valor de [REDACTED]
35. Además, de la información remitida por la Universidad, esta Comisión ha podido verificar lo siguiente:
- (i) La Universidad ha acreditado sus costos tercerizados a través de remisión de facturas que sustentaban el pago realizado a la empresa INTICO por el servicio de envío de mensajes de texto a celulares por un valor de S/ 4960.26 y a la empresa Equifax por reportar, ante centrales de riesgo privadas, la deuda de los alumnos morosos, por un valor de [REDACTED].
 - (ii) La Universidad no ha acreditado todos sus costos no tercerizados, los cuales estaban compuestos por los siguientes conceptos: i) planilla de remuneraciones del personal de la Subgerencia de cobranzas y recaudaciones, ii) gastos en alquileres y servicios consumidos por dicho personal, ii) pagos a la empresa América Móvil Perú S.A.C. por llamadas, y iii) pagos a la empresa Intiza.
 - (iii) La Universidad no ha acreditado los pagos correspondientes a la planilla de su personal que destinaba parte de su tiempo laboral a realizar acciones de gestión de cobranza y recaudación. Para aproximar el valor de su labor dedicado específicamente a la gestión de cobranza de los alumnos morosos,

¹⁷ Se precisa que en el presente caso, se informó el detalle de los alumnos que incurrieron en el pago tardío de sus pensiones, con plazos superiores a los 8 días de retraso, lo que implica que en este caso, el pago del gasto administrativo ascendía a S/. 30.00 Soles.



- se tomó en cuenta la proporción de alumnos morosos en el período infractor (0.32) respecto al total de alumnos matriculados, como factor de ajuste para dimensionar el total de tiempo ocupado¹⁸
- (iv) De igual forma se procedió respecto al pago de alquileres y servicios, en la medida que dichos espacios lo ocupaban el personal descrito.
 - (v) Finalmente, respecto a los pagos a las empresas América Móvil Perú SAC e Intiza, la Universidad ha acreditado sus costos a través de remisión de facturas que sustentaban el valor mostrado.
36. Por lo antes expuesto, el valor monetario por la gestión interna debidamente sustentada en el período 2019 asciende a a [REDACTED] Soles, lo que sumado a los gastos externos [REDACTED] Soles de gastos incurridos en la gestión de cobranza.
37. Finalmente, se precisa que este monto sustentado representa, respecto del valor total pagado por alumno moroso por concepto de "gasto administrativo" (de S/ 15.00 y S/ 30.00), el monto de S/ 20.10²⁰ Soles (que comprenden gastos internos y externos realizados para la gestión de cobranza). Considerando el importe cobrado por gasto administrativo de S/ 15.00 Soles, al ser el gasto sustentado (S/ 20.10) mayor a tal importe, no corresponderá incluirlo en el análisis del presente caso; por otro lado, con respecto al importe cobrado por gasto administrativo de S/ 30.00, al ser mayor al gasto administrativo sustentado, el excedente (S/. 9.90) configuraría un gasto administrativo no sustentado, el cual, no podría ser considerado fácticamente como "gasto administrativo" en la medida que la Universidad no ha cumplido con la exigencia prevista en la norma para ello, ya que no logrado sustentar que incurrió en egresos económicos reales y susceptibles de probanza.
38. Con relación a los cuestionamientos a la aplicación del Código Civil y al artículo 51 de la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú; cabe precisar que, en el caso concreto, no se encuentra en discusión la forma en la que los gastos administrativos han sido calculados, lo que se señala es que es necesario determinar la verdadera naturaleza de estos conceptos y en función a ello, verificar si lo cobrado es superior a la tasa dispuesta en el artículo 2 de la Ley N.º 29947.

¹⁸ Se precisa que para determinar la proporción se consideró información del expediente 087-2019/CC3. Para el cálculo del ratio se tomó información del [REDACTED], y para el total de alumnos se tomó en cuenta la información remitida por la universidad.

¹⁹ De acuerdo a la información remitida por la universidad se procedió hacer la siguiente operación:

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

²⁰ De acuerdo a la información remitida por la Universidad, en el período 2019 se detectó 2,635 cuotas que no fueron pagadas a tiempo, por lo que la Universidad procedió a cobrar el concepto de gasto administrativo (S/ 30.00). en ese sentido, el gasto sustentado por cada cuota [REDACTED]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 076-2019/CU

39. En consecuencia, se concluye, sobre la base del principio de primacía de la realidad²¹ -recogido en el Código- que tal porcentaje del importe cobrado a cada alumno moroso en realidad constituye el cobro de un concepto que busca castigar la demora en el pago, siendo así, este Colegiado concluye que esa porción constituye un interés moratorio, por lo que corresponde determinar si este es superior a la tasa de interés interbancaria dispuesta por el BCRP, como se analizará en el apartado siguiente.

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

40. 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/ 20.10 Soles constituía un importe que podría ser trasladado como tal, sobre la base de la información proporcionada por la propia Universidad; se concluye que la diferencia existente, ascendente a S/ 9.90 Soles tenía la condición de castigar la mora en el pago. Es decir, el monto de S/ 9.90 Soles tenía 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.
41. 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 BCRP²².
42. 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 doloso²³.
43. Al respecto, el Diccionario Jurídico con el que cuenta el Poder Judicial²⁴ 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

²¹ **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. (...).

²² **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.

²³ FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, César “Código Civil Peruano Comentado”. Editorial: Gaceta Jurídica. Pp: 524. Ciudad: Lima-

²⁴ Disponible en <https://historico.pj.gob.pe/servicios/diccionario/diccionario.asp>



considerado un interés moratorio aquel concepto destinado a indemnizar la tardanza en el cumplimiento de una obligación determinada.

44. 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 web²⁵.
45. En el presente caso, tal como se desarrolló en el extremo “de la naturaleza de los gastos administrativos”, la Universidad, a través de los documentos denominados “DIF-CRC-POL-10 titulado “Condiciones de Matrícula Pregrado” y el documento “Informe de Cobros Universidad Privada Sise” 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/ 9.90 Soles).
46. 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 fijo²⁶, independientemente del momento en el que este era pagado por el estudiante moroso.
47. Ahora bien, corresponde verificar si tal cobro superaba o excedía la **tasa de interés interbancario fijada por el BCRP**.
48. En ese contexto, con la finalidad de determinar si la tasa de interés moratorio excede la tasa de interés interbancaria establecida por el BCRP, para lo cual debe tenerse en consideración que en la fecha de emisión del documento denominado “Condiciones de Matrícula Pregrado”, la tasa de interés interbancaria anual del BCRP fue del 2.76%,²⁷ lo cual es equivalente a 0.01%²⁸ diaria. Siendo así, se advierte que no existiría diferencia entre la tasa de interés interbancaria diaria del BCRP y la tasa de interés diaria por concepto de mora cobrada por la Universidad (0.01% - 0.01% = 0.00%).
49. Sin embargo, dado que la Universidad también efectúa el cobro de un importe por concepto de “gastos administrativos” equivalente a S/ 9.90 Soles (gasto no sustentado) el cual reviste naturaleza moratoria, su adición al cobro que la supervisada aplica como interés moratorio a los deudores de las armadas impagas,

²⁵ Enlace: www.bcrp.gob.pe/estadisticas/indice-de-tasa-interbancaria-en-moneda-nacional.html

²⁶ 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).

²⁷ Esta información puede ser consultada en el portal web de dicha entidad a través del enlace: <http://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/indice-de-tasa-interbancaria-en-moneda-nacional.html>.

²⁸ La conversión de la Tasa de interés interbancaria diaria se obtiene mediante la fórmula $Tasa\ de\ interés\ interbancaria\ mensual = (1 + tasa\ de\ interés\ interbancaria)^{1/360} - 1$, y para este caso será igual a $Tasa\ de\ interés\ interbancaria\ mensual = (1 + 0.0275)^{1/360} - 1$, siendo igual a 0.01%. Cifra redondeada a dos decimales siguiendo la Nota Metodológica “Cálculo del índice de Tasa Interbancaria Overnight”. Disponible en: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Estadisticas/Operaciones-Monetarias-Cambiarías/metodologia-indice-overnight-2015.pdf>.
Revisado el 1 de abril de 2019.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 076-2019/CC

- produce que los cobros por mora que ha establecido para sus alumnos superen la cuantía establecida para la tasa interbancaria.
50. En atención a lo señalado, se imputó a la Universidad la presunta vulneración a lo establecido en el artículo 73 del Código, toda vez que habría requerido el pago de un interés moratorio superior al legal permitido por la Ley N.º 29947.
 51. Resulta pertinente precisar que en el artículo 4 de la Ley N.º 29947²⁹ se establece que el Indecopi es la autoridad competente para sancionar administrativamente el incumplimiento de las disposiciones contenidas en dicha ley, como es el artículo 2 de la misma, referido a la tasa de interés para las moras sobre pensiones no pagadas.
 52. En sus descargos, la Universidad señaló que en los periodos 2019-1 y 2019-2, cobró a los estudiantes que se atrasan en el pago de armadas solo el concepto de gastos administrativos, no intereses legales, por lo que el IFI incurre en un error que afecta el cálculo de la presunta multa.
 53. Sobre el particular, se debe precisar que más allá de haber hecho efectivo o no el cobro de estos conceptos, la imputación está referida al hecho de haber dispuesto un cobro superior al permitido, con lo cual bastaba que se informe a los alumnos de esta condición para que se de la configuración de la conducta imputada.
 54. La Universidad volvió a señalar que los gastos administrativos cobrados se encuentran debidamente sustentados y son los incurridos en la gestión de cobranza, el cual es un sobrecosto adicional que se realiza hacia los estudiantes que pagan sus armadas con retraso. En efecto, esta Comisión ha podido verificar que existieron gastos internos y externos en los que tuvo que incurrir la Universidad para la gestión del cobro de las pensiones de los alumnos que estaban con retraso en el pago de estas, ello ha sido reconocido en el PAS y es por eso que no se asume que los S/15.00 o S/ 30.00 Soles constituyen en su totalidad un gasto administrativo de cobranza.
 55. Sobre el particular se precisa que tal como ha sido demostrado en la cuestión previa, parte de los cobros realizados por la Universidad constituyen interés moratorio, y siendo que de acuerdo a lo establecido en el artículo 2 de la Ley N.º 29947, la tasa de interés para las moras sobre pensiones no pagadas no podrá superar la tasa de interés interbancario dispuesta por el BCRP, lo cual no ha ocurrido así, pues de la información presentada anteriormente se ha evidenciado que esta tasa si fue superada.
 56. Además, indicó que no existe norma alguna que prohibiera trasladar el cobro de gastos administrativos o que dicho gasto debiera ser internalizado por su representada.
 57. En efecto, si bien la Ley N.º 29947 -norma que regula parte de las condiciones del servicio educativo universitario- no prohíbe el cobro de gastos administrativos, lo cierto es que 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. En relación al hecho de asumir la totalidad de los gastos, se vuelve a precisar que este Colegiado considera que durante la prestación del servicio educativo la Universidad puede asumir gastos internos y externos y los mismos no necesariamente deben ser internalizados por esta.

58. 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.
59. Además, es pertinente mencionar que el propio Tribunal Constitucional ha defendido la constitucionalidad de las disposiciones contenidas en la Ley N.º 29947³⁰ 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).

60. 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.
61. En virtud de la autonomía económica, la Universidad cuenta con potestad para administrar y disponer de su patrimonio, así como para determinar los mecanismos de generación de ingresos, facultándolo a crear normas internas (Reglamentos y Estatutos) que regulen el pago de la matrícula y pensiones de enseñanza y los intereses que se generarán por no pagarlos oportunamente. No obstante lo anterior,

³⁰ 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 076-2019/CC

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.

62. Sin perjuicio de lo anterior, resulta pertinente precisar que la conducta infractora se ha materializado, en el caso concreto, desde el momento en que la Universidad exigió el pago de un gasto administrativo y/o interés moratorio que excede o supera el límite fijado por el BCRP, independientemente de si, en el marco de una relación de consumo particular, tal cobro se hizo efectivo.
63. Por todo lo expuesto, corresponde sancionar a la Universidad por infracción al artículo 108, en relación con lo establecido en el artículo 73 de dicho cuerpo legal, toda vez que requirió el pago de un interés moratorio superior al permitido por la Ley N.º 29947.

C. Con relación al hecho de haber requerido documentación innecesaria para la realización de diversos trámites internos

64. Antes de analizar los argumentos de fondo en este extremo, la Comisión considera importante pronunciarse sobre lo alegado por la Universidad, en tanto señaló que ha presentado la figura de la valoración arbitraria de la prueba y motivación aparente o falsa, en tanto no se tuvo en cuenta que su TUPA que estaba publicado en su portal web se encontraba desfasado, por lo que carecía de eficacia para el año 2019, por lo cual resultaba erróneo que en el IFI se considerara que por el hecho de que el TUPA se encontraba disponible en su página web, éste tiene plena validez de cara a los alumnos, debido a que en el PAS acreditó con elementos probatorios concretos que, en la práctica, los trámites³¹ se realizaban sin requerir documentación alguna o, de plano, los trámites no se solicitaron por ningún alumno.
65. En esa misma línea, la Universidad señaló que pese a haber presentado diversas pruebas, estas no fueron meritadas por la Secretaría Técnica, vulnerando así el principio de valoración conjunta y razonada de la prueba, lo cual acarrearía la nulidad de la sanción si la misma fuera impuesta, siendo con ello que los argumentos del IFI incurren en más de una ocasión en motivación falsa o aparente, lo que también ocasionaría una nulidad de la posible sanción impuesta.
66. Sobre el particular, se precisa que de la revisión del IFI, no se ha verificado que haya existido una valoración arbitraria de la prueba ni una motivación aparente, pues del desarrollo del análisis de los hechos que sustentan el tipo infractor imputado (numeral 64 al numeral 90 del IFI) se ha determinado que ha existido responsabilidad por parte de la administrada, en atención a la documentación que la propia administrada puso a disposición de los consumidores (alumnos) sin perjuicio de ello, este Colegiado procederá a evaluar de forma detallada cada uno de los argumentos planteados y los medios probatorios presentados durante el procedimiento.

³¹ Estos trámites son:
- Devolución de pagos, recategorización, condonación de deudas y facilidades de pago, rebaja de intereses y mora.



67. En atención a lo señalado, se tiene que el artículo 56.1 literal g) del Código establece que los proveedores no pueden exigir al consumidor la presentación de documentación innecesaria para la prestación del servicio que contrate o la entrega del producto adquirido, pudiendo, en todo caso, exigirse solo la documentación necesaria, razonable y pertinente de acuerdo con la etapa en la que se encuentre la prestación del producto o ejecución del servicio.
68. La Sala Especializada en Protección al Consumidor (Sala) ha indicado en un procedimiento seguido contra la Universidad Privada de Tacna que no resultaba razonable que dicha casa de estudios exigiera documentos tales como “*constancia de no adeudar libros a la biblioteca*” y “*constancia de no estar sometido a procedimiento disciplinario*” en la medida que esta información era posible que sea conocida por la universidad sin necesidad de requerírsela al estudiante³².
69. En el presente caso, de la revisión del documento denominado “Texto Único de Procedimientos Administrativos-2018”³³, se verificó que, algunos de los requisitos que solicita la Universidad a los estudiantes, para realizar trámites administrativos, se encuentran relacionados con información que posee dicha entidad o con documentos que obran en poder de sus dependencias, conforme al siguiente detalle:

Cuadro N.º 1

Nº	Trámite	Requisitos
1	Retiro de curso	(...) 3. Ficha de matrícula
2	Matrícula	Ingresantes (...) 2. Constancia de ingreso (...) Alumnos (...) 2. Ficha de matrícula 3. Copia de Récord de notas
3	Postulación de beca de estudios	(...) 4. Copia de Ficha de matrícula.
4	Postulación a Recategorización	(...) 4. Copia de Ficha de matrícula.
5	Solicitud a condonación a Deuda	(...) 3. Informe de Adeudo emitido por la Oficina de Créditos y Cobranzas.
	Solicitud de facilidades de pago, rebaja de interés y	(...)

³² Ver: Resolución 2508-2015/SPC-INDECOPI.

³³ Ver folio 23 al 28 del expediente



6	mora	3. Informe de Adeudo emitido por caja. (...)
7	Solicitud de devolución de pagos de alumnos	(...) 3. Informe de Adeudo emitido por caja.

70. En este extremo resulta importante señalar que la Universidad es quien cuenta con la información y documentación descrita en el cuadro precedente, la misma que se ha generado mientras los estudiantes recibían los servicios brindados por la referida institución educativa, además de ello, conforme a las Condiciones Básicas de Calidad aprobadas por Resolución 006-2015-SUNEDU/CD, en el indicador I.4 las universidades deben contar con sistemas de información que brinden soporte a los procesos de gestión económica y financiera, gestión docente, matrícula y registro académico.
71. En tal sentido, las Universidades no pueden solicitar información que ya poseen en su poder, dicho criterio no sólo ha sido validado por la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3³⁴ sino también por la Sala Especializada en Protección al Consumidor a través de diversos pronunciamientos³⁵.
72. En virtud de ello, se imputó a la Universidad la presunta vulneración a lo establecido en el artículo 108 del Código, en relación con lo dispuesto en el literal g) del numeral 56.1 del artículo 56 de dicho cuerpo legal, toda vez que habría requerido a los estudiantes la presentación de documentación innecesaria³⁶ para la realización de diversos trámites internos³⁷.
73. Al respecto se precisa que, requerir la información anteriormente señalada podría considerarse “innecesario”, en tanto la propia administrada es quien cuenta con ella: notas de alumnos, información sobre promedios, procesos disciplinarios iniciados o concluidos contra los estudiantes, reportes de mala conducta para continuar con la beca, etc. Ello en tanto esa información fue generada mientras los estudiantes recibían el servicio educativo prestado por la Universidad.

³⁴ Por ejemplo:

- Resolución N.º 038-2020/CC3 del 19 de junio de 2020.
- Resolución N.º 029-2020/CC3 del 09 de marzo de 2020.
- Resolución N.º 037-2020/CC3 del 19 de junio de 2020.
- Resolución N.º 026-2020/CC3 del 09 de marzo de 2020.

³⁵ Por ejemplo:

- Resolución N.º 1934-2020/SPC-INDECOPI del 27 de octubre de 2020.
- Resolución N.º 1617-2020/SPC-INDECOPI del 23 de setiembre de 2020.
- Resolución N.º 1972-2020/SPC-INDECOPI del 29 de octubre de 2020.

³⁶ Detalle:

- Ficha de Matrícula
- Constancia de ingreso de alumnos
- Copia de Record de Notas
- Informe de Adeudo emitido por la Oficina de Créditos y Cobranzas
- Informe de Adeudo emitido por caja

³⁷ Detalle:

- Retiro de curso
- Matrícula
- Postulación de beca de estudios
- Postulación a Recategorización
- Solicitud a condonación de Deuda
- Solicitud de facilidades de pago, rebaja de intereses y mora
- Solicitud de devolución de pagos de alumnos



74. En este contexto, resulta pertinente precisar que, si bien podría resultar razonable que se exija determinada documentación para la realización de determinados trámites o gestiones (e incluso se cobre por ella), así como ciertos requisitos para llevar a cabo algún procedimiento; no resulta razonable trasladar a los estudiantes el costo de búsqueda u obtención documental de información que es generada por la propia administrada y se encuentra en su poder o en sus archivos, siendo dicho criterio compartido también por la Sala³⁸.
75. Al respecto, cabe precisar que, es obligación de los proveedores de servicios educativos universitarios contar con información sistematizada, toda vez que de acuerdo con las Condiciones Básicas de Calidad aprobadas por Resolución del Consejo Directivo N.º 006-2015-SUNEDU/CD³⁹, en el indicador I.4⁴⁰ las universidades justamente deben contar con sistemas de información que brinden soporte a los procesos de gestión económica y financiera, gestión docente, matrícula y registro académico.
76. Sin perjuicio de lo señalado, resulta importante recordar que conforme al criterio desarrollado mediante Resolución N.º 4356-2014/SPC-INDECOPI del 19 de diciembre de 2014 –en un procedimiento referido a actividades de tiempo compartido- la Sala concluyó que el hecho de “incurrir en un gasto” no sólo implica el pago de una suma dineraria sino que también puede implicar el hecho de destinar recursos por parte del consumidor, como por ejemplo su tiempo⁴¹. En ese sentido, no es necesario que se haya condicionado al desembolso de dinero o la contratación de un servicio; sino que, dicho gasto puede implicar el tiempo que el consumidor destine –por ejemplo- para realizar alguno de los trámites que se son analizados en el presente apartado.
77. En sus descargos la Universidad ha explicado la justificación de solicitar los documentos como: Ficha de Matrícula, Constancia de ingreso de alumnos, Copia de Récord de Notas, Informe de Adeudo emitido por la Oficina de Créditos y Cobranzas e Informe de Adeudo emitido por caja para la realización de trámites internos según el siguiente detalle:
- Respecto al trámite de matrícula (en donde requiere, Constancia de ingreso, ficha de matrícula y copia de Récord de notas)
78. De forma general, la Universidad señaló que no tenía virtualizado los trámites que forman parte del presente extremo de la imputación y que los bajos costos de los servicios que brinda no le permitían implementar la virtualización de estos.
79. Sobre el particular, se señala que lo alegado no puede constituir justificación para requerir a los estudiantes, la presentación de documentación que por su propia

³⁸ Resolución 2508-2015/SPC-INDECOPI, recaída en el expediente 193-2012/CPC-INDECOPI-TAC, considerando 72.

³⁹ Modificado por la Resolución del Consejo Directivo N° 165-2018-SUNEDU/CD del 19 de diciembre de 2019.

⁴⁰ ANEXO N°02: CONDICIONES BÁSICAS DE CALIDAD – CBC
(...)

4. La universidad cuenta con sistemas de información que brinden soporte a los procesos de gestión económica y financiera, gestión docente, matrícula y registro académico. Adicionalmente, en sus sistemas, cuenta con tres (03) de los siguientes cuatro (04) procesos: a) Aprendizaje virtual b) Gestión de biblioteca c) Pagos virtuales d) Gestión institucional basada en indicadores.

⁴¹ Ver considerandos N° 119 y 120 de la Resolución N° 4356-2014/SPCINDECOPI del 19 de diciembre de 2014.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 076-2019/CC

- naturaleza, la Universidad ya posee, independientemente de la forma en la que tenga procesada esta.
80. Adicionalmente, la Universidad señaló que la Constancia de ingreso era entrega de manera gratuita, una vez que culminaba el proceso de admisión, así como la Ficha de matrícula y Récord de notas, sin embargo, se señala que indistintamente si estos documentos tenían o no un costo, lo cierto es que fueron requeridos a los estudiantes, pese a que existe una norma (artículo 56.1 literal g) del Código) que prohíbe la exigencia de presentación de documentación innecesaria para la prestación del servicio que contrate, como la documentación que ya posee.
 81. La Universidad agregó que los documentos que solicitó eran necesarios para acreditar que los alumnos podrían matricularse sin observación alguna. En atención a lo alegado en este extremo se precisa que si bien, para el trámite de matrícula era necesario no tener alguna observación para la procedencia de este, no es menos cierto que la Universidad tenía pleno conocimiento de la situación de cada alumno, ello con el sólo hecho de revisar el historial de cada alumno solicitante o –en todo caso- de realizar alguna gestión interna para obtener esta información, por tanto, este documento no podría ser requerido al alumno pues la administrada ya lo tiene en su poder.
 82. En efecto, en tanto determinada información obre en los archivos de una entidad como producto de la prestación del servicio a los consumidores, no se verifica a priori razón alguna para que, de manera posterior, se exija a dichos usuarios -a efectos de realizar algún procedimiento dentro de la misma institución- la presentación de documentos que contengan la citada información.
 83. Esto por cuanto, el proveedor se encuentra en mejor posición para acceder a esos contenidos, por obrar en sus registros internos; no siendo un obstáculo para ello que las áreas donde se resguardan sean distintas, puesto que tienen la posibilidad de implementar las acciones necesarias para que la información de interés conjunto (es decir, que suele utilizarse para más de un procedimiento) esté disponible para todas aquellas dependencias que la necesiten. Ello, con mayor razón si como proveedores especializados, son concedores de los procedimientos que tramitan y, por tanto, pueden identificar cuáles son los datos que se requieren con más frecuencia.
 84. Luego de la emisión del IFI, la Universidad volvió a recalcar que los alumnos no incurrieron en algún gasto económico o de tiempo o algún recurso adicional para poder obtener la constancia de ingreso para realizar sus trámites pues este documento es otorgado terminando el proceso de admisión y que la Ficha de Matrícula y el Récord de Notas son documentos que eran entregados al culminar todos los semestres académicos, sin que los alumnos ellos deban realizar un trámite aparte, por lo que tampoco incurrían en gastos económicos o de tiempo.
 85. Sobre el particular, se precisa que no sólo los documentos señalados forman parte de la imputación realizada, sino también el Informe de Adeudo emitido por la Oficina de Créditos y Cobranzas y el Informe de Adeudo emitido por caja, sin embargo estos no han sido considerados por la Universidad dentro de sus argumentos de defensa. Si bien la Universidad señala que los alumnos no incurrieron en algún gasto económico o de tiempo o en el uso de algún recurso adicional, lo cierto es que en su TUPA publicado durante el 2019 en su portal web, los alumnos tuvieron como disposición el hecho de que era necesario la presentación de algunos requisitos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 076-2019/CC

(documentos innecesarios) para poder gestionar ciertos trámites como: Retiro de curso, Matrícula, Postulación de beca de estudios, Postulación a Recategorización, Solicitud a condonación de Deuda, Solicitud de facilidades de pago, rebaja de intereses y mora y Solicitud de devolución de pagos de alumnos.

- Respecto al trámite de devolución de pagos (en donde requiere la presentación de un Informe de Adeudo emitido por caja

86. La Universidad señaló que ninguna solicitud de devolución de pagos ingresada y atendida durante el año 2019 tuvo como exigencia la presentación de algún informe de adeudo emitido por caja y que la información contenida en su TUPA se encontraba desactualizada. Adjuntó copia de cuatro (4) solicitudes de devolución de dinero aleatorias realizadas por diferentes alumnos durante el año académico 2019, así como las correspondientes Notas de Crédito generadas.
87. Al respecto, se precisa que contrariamente a lo alegado por la Universidad, lo cierto es que de la verificación de su TUPA que puso a disposición de los alumnos a través de su portal web, el hecho de presentar un informe de no adeudo era un requisito para la procedencia de este trámite, por lo cual, la infracción quedó configurada desde el momento en que dispuso ello en su TUPA.
88. Si bien la Universidad señaló que este documento se encontraba desactualizado, ello no le exime de responsabilidad, pues es su obligación poner a disposición de sus alumnos, información que esté actualizada y de conformidad con las políticas internas que rigen la prestación de sus servicios.
89. En este extremo, la Universidad señaló que las pruebas aportadas en el Anexo 1 de sus descargos de fecha 9 de abril del 2021, desvirtúan la supuesta limitación a los derechos de los estudiantes, dado que acreditan que el trámite de devolución de pagos no se encontraba condicionado a la presentación de ningún documento cuestionado. Señaló que ha ofrecido como pruebas la copia de cuatro (4) solicitudes de devolución de dinero aleatorias, realizadas por diferentes alumnos durante el año académico 2019, así como las correspondientes Notas de Crédito generadas para proceder con la devolución que solicitaron, que acreditan que no solicitó ningún documento cuestionado para proceder con aquel trámite.
90. Sobre el particular, si bien la Universidad presentó medios de prueba (como son las solicitudes de devolución) más allá de demostrar o no que documentos tuvo en cuenta para el éxito del trámite solicitado, lo cierto es que en su TUPA dispuso que los alumnos debían presentar documentación como requisitos para la procedencia de sus solicitudes con lo cual la conducta de la Universidad quedó configurada, sin perjuicio de lo señalado, el hecho de no haber efectivizado su conducta será considerado al momento de graduar la sanción que corresponda imponerle en este extremo.
91. Precisó que lo que la norma del Código busca proteger es que los consumidores no tengan la obligación de gastar sus propios recursos en obtener documentación para realizar algún trámite cuando aquella puede ser obtenida directamente por la entidad ante la cual se solicita el trámite y aun cuando algún documento publicado (aunque ineficaz) como lo fue su TUPA -colgado en su página web aunque desfasado-contuviese alguna disposición que obligase a presentar algún tipo de documentación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 076-2019/CU



- adicional, si éste no se aplicó y en la práctica el estudiante ejerció su derecho a realizar el trámite sin mayor problema e incluso si nunca solicitó el trámite, no se da la vulneración proscrita, y por tanto no se configura la conducta infractora.
92. Sobre el particular, la ley ha establecido la prohibición de requerir documentación innecesaria, justamente para evitar que los consumidores (estudiantes) se vean en la obligación de tener que realizar otras acciones para poder obtener estos documentos, ello implica no sólo dinero sino también tiempo. Si bien la Universidad ha señalado reiteradamente que estos no se hicieron efectivos, se está reconociendo tácitamente le hecho de haberlos dispuestos, así, independientemente de haberse hecho efectiva la disposición contenida en su TUPA lo cierto es que esta se encontraba comunicada en su portal web, siendo que el alumno tuvo durante este periodo (2019) una disposición que vulneraba lo dispuesto en el literal g del numeral 56.1 del artículo 56 del Código en tanto está prohibido solicitar documentación que no sea necesaria, como la que está en discusión en el presente caso, considerando que se trata de información que la propia Universidad tiene.
- Respecto al trámite retiro de curso y postulación a beca de estudios (en donde requiere ficha de matrícula)
93. La Universidad alegó que ambos trámites exigían la presentación de la Ficha de Matrícula debido a que era necesario conocer que el alumno estaba matriculado y cuál era su condición económica, precisó que no obstante lo anterior, la Ficha de matrícula era entregada a sus alumnos de forma gratuita
94. En línea de lo desarrollado anteriormente, la Universidad no puede solicitar documentos que por su propia naturaleza ya posee o ya conoce, así, no debió establecer como requisitos en su TUPA, la presentación de estos.
95. Ahora bien, en relación al término “requisitos”, de acuerdo a la Real Academia de la Lengua, la palabra “requisito”, implica una circunstancia o condición necesaria para algo²⁴. En el presente caso, la sola transmisión de información de la Universidad a sus estudiantes indicándoles que debían cumplir con la presentación de ciertos requisitos para el éxito de sus trámites, condicionaba su conducta, ello considerando la capacidad que tiene un centro educativo (Universidad) de influir en la actuación de sus estudiantes, al encontrarse en una mejor posición en la relación de consumo.
96. En ese sentido, se vuelve a recalcar que si bien es razonable que una Universidad exija requisitos para la realización de determinados trámites, éstos no pueden estar referidos a documentos que obran en los archivos de la institución, ello en tanto se generaron durante la prestación del servicio educativo, siendo dicho criterio compartido también por la Sala²⁵.
- Respecto al trámite de recategorización, condonación de deudas y facilidades de pago, rebaja de intereses y mora (en donde solicita ficha de matrícula, informe de no adeudo emitido por la oficina de créditos y Cobranzas e Informe de no adeudo emitido por caja)
97. En este punto, la Universidad señaló que no recibió ninguna solicitud de recategorización, condonación de deuda o de facilidades de pago, o rebaja de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 076-2019/CC

- intereses y mora durante el 2019. Indicó que estos trámites se realizaban de forma manual, sin que haya existido esto es, no existía una plataforma virtual interconectada que hubiera permitido obtener información administrativa de sus alumnos para procesar el trámite que deseaban realizar.
98. Además indicó que no requirió la presentación de ningún informe de adeudo, en la medida que la información sobre su situación económica era analizada a detalle de forma posterior a su solicitud, a fin de determinar si correspondía o no acceder a ella.
 99. En este punto se precisa que en su calidad de proveedor especializado en la prestación de servicios educativos, era su obligación tener actualizada esta información pues el TUPA constituye un documento de vital importancia en el cual los alumnos pueden identificar los trámites y los requisitos que tienen que cumplir para las gestiones que deseen realizar.
 100. Justamente, de la verificación de este documento (TUPA) se ha evidenciado que los documentos materia del presente extremo formaban parte de los requisitos que se solicita a los alumnos para la procedencia exitosa del trámite requerido.
 101. Sobre el particular, se debe tener en cuenta que en el TUPA de cada entidad se establecen los procedimientos de iniciativa de parte requeridos por los administrados para satisfacer sus intereses o derechos mediante el pronunciamiento de cualquier órgano de la entidad, este es de conocimiento público y en él se señala la descripción clara y taxativa de todos los requisitos exigidos para la realización completa de cada procedimiento.
 102. En esa misma línea, no es posible entonces, considerar a las distintas áreas u oficinas de la Universidad como entes que funcionan de manera independiente, sino coordinada y sistémica con mecanismos que permiten la consulta de información a efectos de garantizar la simplificación de los trámites administrativos que ante ella se lleven a cabo²⁶.
 103. Por todo lo expuesto, se concluye que la Universidad infringió lo establecido en el artículo 108 del Código, en relación con lo establecido en el literal g) del numeral 56.1 del artículo 56 de dicha norma, toda vez que requirió a los estudiantes la presentación de documentación innecesaria para la realización de diversos trámites internos.

D. Medida Correctiva

104. 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 futuro⁴².

⁴²

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. (...)

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 076-2019/CU

105. Asimismo, el artículo 251⁴³ 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.
106. En el presente caso, se ha acreditado que la Universidad requirió el cobro de un interés moratorio superior al legal permitido por la Ley N.º 29947. Por tal motivo, esta Comisión considera que corresponde ordenar a la administrada, en calidad de medida correctiva, que un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con:
- (i) Elaborar un padrón que individualice e identifique a los alumnos afectados, para lo cual se requiere que este consigne, como mínimo, el nombre completo, número del Documento Nacional de Identidad, datos de contacto (dirección, correo electrónico y número telefónico), programa de estudios, y según corresponda: el monto total pagado por mora (detallando de manera separada la cantidad que fue cobrada correctamente y la cantidad cobrada en exceso o de forma ilegal).
 - (ii) Dejar sin efecto la exigencia contenida en el documento "Texto Único de Procedimientos Administrativos", respecto a que, para la realización de diversos trámites internos, los alumnos deben cumplir con presentar los siguientes documentos:
 - Ficha de Matrícula
 - Constancia de ingreso de alumnos
 - Copia de Récord de Notas
 - Informe de Adeudo emitido por la Oficina de Créditos y Cobranzas
 - Informe de Adeudo emitido por Caja.
107. El referido 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.
108. 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 - 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.

43

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 076-2019/CC

109. 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.
110. 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 Código⁴⁴. 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

111. Con relación a este extremo, la Universidad cuestionó la recomendación de graduación de las sanciones realizada por la Secretaría Técnica, así, señaló que es cuestionable el criterio para determinar el beneficio ilícito respecto de la primera imputación puesto que señala que no se aprecia como ha obtenido la ganancia ilícita obtenido su empresa, incurriendo en una argumentación aparente. Asimismo, en la determinación de la ganancia ilícita no debería considerarse, como erróneamente lo hace la Secretaría Técnica, un supuesto ingreso por concepto de interés moratorio con la tasa de 0,01%, toda vez que se ha acreditado que durante el periodo supervisado no se efectuó el cobro de intereses moratorios.
112. Agregó que se omitió considerar que para el supuesto beneficio o ganancia ilícita debería descontarse el costo incurrido por su empresa, que en este caso sería el gasto de cobranza, siendo que de acuerdo al “Informe N.º 002 Costo de la gestión de cobranza de armadas vencidas Universidad Científica del Sur” emitido por la Subgerencia de Cobranzas y Recaudación de Científica, incluso lo gastado sería mayor de lo cobrado.
113. 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.

44

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 076-2019/CO

114. Por otro lado, en relación con la multa recomendada por la segunda imputación, alegó que la Secretaría Técnica ha considerado como parte del daño, el tiempo empleado por los consumidores para hacer las gestiones necesarias a fin de presentar la documentación solicitada, pese a que ese tiempo no existe pues estos eran entregados por su personal de forma periódica y espontánea, por lo que el valor de dicho tiempo debe ser S/ 0.00. Además solicitó que la multa a imponer en este extremo sea reducida.
115. Al respecto se precisa que si bien señaló que estos documentos (Ficha de matrícula, constancia de ingreso de alumnos, copia de récord de Notas, Informe de Adeudo emitido por la Oficina de Créditos y Cobranzas o Informe de adeudo emitido por caja) eran entregados por su personal, la Universidad no acreditó lo alegado, con lo cual este argumento carece de sustento. No debe perderse de vista que si bien a cada alumno se le entrega algún documento al momento de realizar alguna gestión esto genera un tiempo que el alumno destina (traslado, espera, búsqueda de información, consultas, etc.) para obtener el mismo.
116. Inclusive considerando que el alumno tenga y conserve el documento otorgado por la Universidad, este al querer gestionar alguno de los trámites en cuestión (Retiro de curso, Matrícula, Postulación de beca de estudios, Postulación a Recategorización, Solicitud a condonación de Deuda, Solicitud de facilidades de pago, rebaja de intereses y mora y Solicitud de devolución de pagos de alumnos) deberá destinar parte de tiempo para recabar este requisito y presentarlo a la administrada, pese a que se trata de documentos que la Universidad ya posee y por tanto no debió requerirlo.
117. En atención al pedido de reducción de la multa a imponer se señala que, esta Comisión al momento de calcular la sanción correspondiente, tiene en consideración lo dispuesto en el artículo 112 del Código referido a los criterios de graduación de las sanciones administrativas, en donde se establecen circunstancias atenuantes especiales, que en efecto podrían reducir las multas, sin embargo ello será valorado y desarrollado al momento de graduar la sanción que corresponda imponer en este extremo.
118. Se procede a graduar la sanción que corresponde a la Universidad, aplicando los criterios de graduación previstos en el Código y en el TUO de la LPAG.
119. 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 graves⁴⁵.
120. Por su parte, el artículo 112 del Código dispone que la Comisión 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

⁴⁵

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.
- (...)

causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio, así como otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar⁴⁶. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.

121. 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.
122. Finalmente, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el principio de razonabilidad⁴⁷,

46

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.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

47

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:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;

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. Considerando lo expuesto en los párrafos precedentes, corresponde graduar las sanciones a imponer de la siguiente manera:

(i) **Haber requerido el cobro de un interés moratorio superior al legal permitido por la Ley N.º 29947**

• **Beneficio ilícito**

123. 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.

124. Este ingreso está representado por la diferencia entre el monto máximo permitido en el cobro de moras según la tasa de interés interbancaria establecida por el BCRP y lo que esperó cobrar la administrada por concepto de pago de intereses moratorios, teniendo en cuenta la información remitida por la administrada. Asimismo, a dicho resultado se sumarán los ingresos adicionales que obtuvo la administrada producto de conservar esta ganancia ilícita desde el momento del cobro de los intereses moratorios hasta la fecha de cálculo de la multa.

La ganancia ilícita que obtuvo la administrada producto de cobrar un interés moratorio mayor al establecido por el BCRP asciende a [REDACTED] y los ingresos

b) La probabilidad de detección de la infracción;

c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;

d) El perjuicio económico causado;

e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.

f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y

g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

48

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

• Tasa de interés equivalente diaria cobrada por mora por la administrada. De acuerdo con el documento DIF-CRC-POL-10" titulado "Condiciones de Matrícula Pregrado", de fecha 13 de diciembre de 2018, la tasa diaria de interés moratorio es de 0.01% a partir del vencimiento de la armada para todos los programas académicos". No obstante, también efectúa el cobro de determinados gastos administrativos de cobranza. A partir del 3er al 7mo día calendario (del mes siguiente al vencimiento de la armada): S/ 15.00. A partir del 8vo día calendario hasta el día del pago (del mes siguiente al vencimiento de la armada): S/ 30.00. Fuente: Expediente 76-2019/CC3. Cabe precisar que en este caso, para la graduación de sanción se considerarán únicamente los importes por concepto de "gastos administrativos" no sustentados en la medida que en función a la información recogida del expediente, dicho concepto corresponde a un interés moratorio. Asimismo, de la información remitida por la Universidad, esta no habría realizado el cobro de la tasa de interés moratorio de 0.01%, más solamente el cobro del "gasto administrativo". Por lo antes expuesto, en este extremo sólo se considerará para el análisis el cobro por concepto de "gastos administrativos" no sustentados (S/ 9.90).

• Tasa de interés interbancaria diaria establecida por el BCRP para el cobro de mora. A la fecha de emisión del documento DIF-CRC-POL-10" la tasa de interés interbancaria dispuesta por el BCRP asciende a 2.75% anual y utilizando la fórmula de equivalencia diaria, se tiene que la tasa de interés diaria permitida en el cobro de mora es: Tasa diaria = $(1 + \text{Tasa anual})^{1/360} - 1$, Tasa diaria = $(1 + 2.75\%)^{1/360} - 1 = 0.01\%$. Fuente: <http://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/indice-de-tasa-interbancaria-en-moneda-nacional.html>

• Tasa de ganancia ilícita según el periodo académico. Se obtiene del diferencial de la tasa cobrada por el administrado en el periodo académico y la tasa interbancaria establecida por el BCRP. Cabe precisar que no existiría diferencia entre la tasa de interés interbancaria diaria del BCRP y la tasa de interés diaria por concepto de mora cobrada por la administrada ($0.01\% - 0.01\% = 0.00\%$). Sin embargo, como ya se señaló corresponde en el presente análisis considerar el cobro de un importe por concepto de gastos administrativos de cobranza. Fuente: Expediente 76-2019/CC3.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 076-2019/CC

adicionales que obtuvo la administrada producto de conservar esta ganancia ilícita desde el cobro del mismo hasta la fecha de cálculo de multa asciende a [REDACTED]

- **Probabilidad de detección**

126. 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.

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

- **Cálculo de multa**

128. Considerando lo antes señalado, se recomienda sancionar a la Universidad con una multa de 2.7 UIT⁵¹.

(ii) Haber requerido a los estudiantes la presentación de documentación innecesaria para la realización de diversos trámites internos.

- Monto de la pensión (periodo infractor año 2019). En la medida que no se contó con la información detallada para el año infractor respectivo, en este caso se procedió a considerar como referentes los montos de pensión informados Fuente: Informe Cobros Universidad Privada SISE, Punto 1.3 Pensiones ciclos reglares. Expediente 76-2019/CC3. Número de días de mora por alumno en situación de mora. Fuente: Expediente 76-2019/CC3.

⁴⁹ 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 de la ganancia ilícita, S/ 10,458.08.
- 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 emisión del Informe Final de Instrucción (último mes culminado), mayo de 2021, 17 meses.

⁵⁰ Resultado de: [REDACTED]

⁵¹ Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección = S/ 11,874.57 / 1 = S/ 11,874.57.
Multa en UIT (Valor al año 2021) = S/ 11,874.57 / S/ 4,400.00 = 2.7 UIT.

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

- Daño

129. El daño se valora según los efectos negativos generados a los consumidores por el requerimiento de documentación innecesaria para la realización de trámites internos, cuyo trámite genera costos adicionales no previstos. Para valorar el daño se tendrá en consideración los siguientes efectos:

- La afectación resultante por el valor del costo de presentar la documentación innecesaria solicitada por la administrada.
- La afectación resultante por el valor del tiempo empleado por los consumidores debido a que tuvieron que hacer las gestiones necesarias a fin de tramitar la documentación solicitada.

130. La afectación resultante por el valor del costo de presentar la documentación innecesaria se estima teniendo en cuenta el precio unitario de los documentos solicitados⁵² y la cantidad total de documentos innecesarios requeridos por el administrado en el periodo infractor⁵³. Por lo tanto, el valor de la afectación, en este extremo, asciende a S/ 0,00⁵⁴.

131. La afectación resultante por el valor del tiempo empleado por los consumidores debido a que tuvieron que hacer las gestiones necesarias a fin de presentar la documentación solicitada, está representado por el tiempo destinado por los

⁵² De acuerdo a la información del expediente 076-2019/CC3, los documentos innecesarios no tienen costo para los usuarios.

⁵³ Dado que la administrada remitió la cantidad de solicitudes realizadas en el año 2019, respecto a determinados trámites internos los cuales tienen como requisitos a los documentos innecesarios que son materia de la presente imputación:

N°	Trámite	Requisitos
1	Retiro de curso	Ficha de matrícula
2	Matrícula	Constancia de ingreso, Ficha de matrícula, Copia de récord de notas.
3	Postulación de beca de estudios	Ficha de matrícula
4	Postulación a recategorización	Ficha de matrícula.
5	Solicitud a condonación a deuda	Informe de adeudo emitido por la oficina de créditos y cobranzas
6	Solicitud de facilidades de pago, rebaja de interés y mora.	Informe de adeudo emitido por caja
7	Solicitud de devolución de pagos de alumnos	Informe de adeudo emitido por caja

Fuente: Elaboración propia.

⁵⁴ Resultado de aplicar los siguientes factores:

Documento innecesario	Número total de documentos innecesarios en 2019 (a)	Precio unitario (en S/) (b)	Valor del costo (en S/) (c)
Ficha de Matrícula	3,188	0	0.00
Constancia de ingreso de alumnos	3,060	0	0.00
Copia de Récord de Notas	3,060	0	0.00
Informe de Adeudo emitido por la Oficina de Créditos y Cobranzas	0	0	0.00
Informe de Adeudo emitido por caja	41	0	0.00
Total	9,349		0.00

(a) Ver pie de página anterior.

(b) Fuente: Expediente 76-2019/CC3.

(c) Resultado de (a) * (b)

consumidores para la tramitación de dichos documentos⁵⁵. Para valorar este tiempo perdido se utilizará el valor social del tiempo (VST)⁵⁶ promedio para un ciudadano del Perú⁵⁷.

132. Por lo tanto, teniendo en consideración lo anterior, la afectación por el tiempo perdido por los consumidores para la tramitación de cada documento requerido⁵⁸, el cual se multiplica por la cantidad total de documentos solicitados⁵⁹. En tal sentido, la estimación del daño derivado del tiempo empleado por los consumidores para dar trámite a dichos documentos asciende a S/ 26,791.14⁶⁰.
133. En consecuencia, teniendo en cuenta el daño estimado en los extremos antes mencionados, S/ 0.00 y S/ 26,791.14, el daño total asciende a S/ 26 791.14.
134. Ahora, considerando que el daño estimado se calculó tomando en cuenta el valor del daño generado a los consumidores a la fecha de infracción, es necesario realizar

⁵⁵ Para la estimación del tiempo destinado a la tramitación de cada documento se requiere identificar la forma en que se materializa la solicitud de dichos procedimientos. En el presente caso, se tomará en cuenta solo el tiempo estimado destinado al pago de la tasa administrativa o al llenado de una solicitud correspondientes a documentos como Constancia de ingreso de alumnos y Copia de Record de Notas (Fuente: Expediente 76-2019/CC3). Por lo tanto, se considera que este tiempo promedio asciende a 15 minutos aproximadamente para cada documento solicitado. Asimismo, dado que los documentos innecesarios restantes requieren el llenado de una solicitud, así como el pago de una tasa administrativa, se procede a considerar el tiempo estimado destinado a dichas acciones (Fuente: Expediente 76-2019/CC3). En ese sentido, se considera que este tiempo promedio asciende a 30 minutos aproximadamente para cada documento solicitado.

⁵⁶ El valor social del tiempo (VST) se define como el costo de oportunidad para las personas al emplear tiempo en trasladarse y dejar de realizar otras actividades (MEF, 2012).

⁵⁷ El Valor Social del Tiempo (VST) para los habitantes a nivel Nacional al 2018 se estima en S/ 8.43. El VST se calculó considerando la ratio entre el ingreso mensual y las horas de trabajo mensual de la PEA ocupada a nivel nacional en el año 2018 de acuerdo a la metodología desarrollada en el Informe N° 083-2015/GEE. Para ello se utilizó información de la Encuesta Económica Nacional de Hogares (ENAHO). Disponible en: <http://inei.inei.gob.pe/microdatos/>. A continuación, se seleccionó la opción: Consulta por encuestas, se utilizó la información de la encuesta "ENAHO Metodología Actualizada", se procedió a seleccionar la opción: "Condiciones de Vida y pobreza – ENAHO" del periodo anual para el año 2018, específicamente el Módulo "Empleo e Ingresos". Se debe tener en cuenta que la cantidad de consumidores afectados son los del periodo abril del año 2019 (inicio de periodo académico), así se procede a realizar una actualización del VST con el fin de representarlo en dicho periodo utilizando el IPC. El IPC a nivel nacional en diciembre del año 2018 fue 122.24, y el IPC promedio a nivel nacional en el periodo abril del 2019 fue 123.59, en consecuencia, el VST en el periodo de abril del año 2019 asciende a S/ 8.52 (resultado de $8.43 * 123.59 / 122.24$).

⁵⁸ Resultado de multiplicar el VST por el tiempo destinado a la tramitación de cada documento solicitado, utilizando para ello su equivalencia en horas:
- Constancia de ingreso de alumnos y Copia de Record de Notas: (15 minutos = 0.25 horas), $8.52 * 0.25 = S/ 2.13$
- Documentos innecesarios restantes: (30 minutos = 0.25 horas), $8.52 * 0.50 = S/ 4.26$

⁵⁹ Ver pie de página 48.

⁶⁰ Resultado de aplicar los siguientes factores:

Nombre del Documento	Número total de documentos innecesarios en 2019 (a)	Afectación por el tiempo perdido en la tramitación del documento (en S/) (b)	Daño por tiempo empleado (en S/) (c)
Ficha de Matrícula	3,188	4.26	13,580.88
Constancia de ingreso de alumnos	3,060	2.13	6,517.80
Copia de Record de Notas	3,060	2.13	6,517.80
Informe de Adeudo emitido por la Oficina de Créditos y Cobranzas	0	4.26	0
Informe de Adeudo emitido por caja	41	4.26	174.66
Total	9,349		26,791.14

(a) Ver pie de página 49

(b) Ver pie de página 53

(c) Resultado de (a) * (b)

una actualización de dicho monto, el cual deba reflejar el costo de oportunidad del valor del dinero perdido en el tiempo por parte de los consumidores, desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa. Este costo de oportunidad se puede ver reflejado por la tasa de preferencia por el tiempo de los consumidores el cual asciende 8.5% anual⁶¹. Con dicha información, el daño se aproxima en S/ 30 062.54⁶².

- **Probabilidad de detección**

135. 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 del requerimiento de esta documentación innecesaria como requisito para la tramitación de otros documentos se hacía por escrito, pudiendo dar cuenta de ello a la administración.
136. De este modo se tiene para este caso que la autoridad pudo detectar de manera sencilla la infracción, ello en la medida que la información necesaria respecto a los medios probatorios existentes pudo ser de fácil acceso para la autoridad. En tal sentido, se considera que la probabilidad de detección es alta, por lo que corresponde asignar el valor de 1.
137. Se precisa que de la revisión de los medios de prueba que obran en el expediente no ha sido posible determinar alguna circunstancia atenuante que reduzca la sanción que corresponde aplicar por la comisión de la conducta infractora.

- **Cálculo de multa**

138. Considerando lo antes señalado, se recomienda sancionar a la Universidad con una multa de 6.8 UIT.

F. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones

139. 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 119⁶³ del Código.

⁶¹ Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas: Actualización de la tasa social de descuento, 2017. Disponible en: www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/parametros_evaluacion_social/Tasa_Social_Descuento.pdf.

⁶² Al respecto, debe considerarse para el cálculo del daño los siguientes factores:

- Monto del daño estimado, S/ 26,791,14.
- Tasa de preferencia por el tiempo, 8.50% anual, y aplicando a su equivalencia mensual: $(1+8.50\%)^{1/12}-1 = 0.68\%$ mensual.
- Meses transcurridos desde la fecha de finalización del periodo lectivo 2019, diciembre de 2019 hasta la fecha de cálculo de la multa (considerándose para este caso, mayo de 2021), 17 meses.
- Daño = $26,791,14 * [(1 + 0.68\%)^{17}] = S/ 30,062,54$.

⁶³ **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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 076-2019/CC

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR S.A.C. EN CALIDAD DE ABSORBENTE DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA SISE S.A.C., con una multa de 2.7 UIT por infracción al artículo 108 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con lo establecido en el artículo 73 de dicha norma, toda vez que requirió el pago de un interés moratorio superior al permitido por la Ley N.º 29947, Ley de Protección a la Economía Familiar respecto del pago de pensiones en Institutos, Escuelas Superiores, Universidades y Escuelas de Posgrado Públicos y Privados.

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 CIENTÍFICA DEL SUR S.A.C. EN CALIDAD DE ABSORBENTE DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA SISE S.A.C., con una multa de 6.8 UIT por infracción al artículo 108 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con lo establecido lo dispuesto en el literal g) del numeral 56.1 del artículo 56 de dicho cuerpo legal, toda vez que requirió a los estudiantes la presentación de documentación innecesaria⁶⁴ para la realización de diversos trámites internos⁶⁵.

Dicha multa será rebajada en 25% si la administrada consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Ordenar a UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR S.A.C. EN CALIDAD DE ABSORBENTE DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA SISE S.A.C. como medida correctiva que, en el plazo de treinta (30) días hábiles, cumpla con:

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

⁶⁴ 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.

Detalle:

- Ficha de Matrícula
- Constancia de ingreso de alumnos
- Copia de Record de Notas
- Informe de Adeudo emitido por la Oficina de Créditos y Cobranzas
- Informe de Adeudo emitido por caja

⁶⁵

Detalle:

- Retiro de curso
- Matrícula
- Postulación de beca de estudios
- Postulación a Recategorización
- Solicitud a condonación de Deuda
- Solicitud de facilidades de pago, rebaja de intereses y mora
- Solicitud de devolución de pagos de alumnos



- (i) Dejar sin efecto la exigencia contenida en el documento “Texto Único de Procedimientos Administrativos”, respecto a que, para la realización de diversos trámites internos, los alumnos deben cumplir con presentar los siguientes documentos:
- Ficha de Matrícula
 - Constancia de ingreso de alumnos
 - Copia de Récord de Notas
 - Informe de Adeudo emitido por la Oficina de Créditos y Cobranzas
 - Informe de Adeudo emitido por Caja.

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

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

En caso la Universidad no cumpla con algunos de los extremos de la medida correctiva impuesta, la Comisión podría imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código⁶⁶. 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.

CUARTO: Informar a UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR S.A.C. EN CALIDAD DE ABSORBENTE DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA SISE S.A.C., 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 218⁶⁷ del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

⁶⁶

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.

⁶⁷

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 076-2019/CC

QUINTO: Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas a la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR S.A.C. EN CALIDAD DE ABSORBENTE DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA SISE S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Requerir a la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR S.A.C. EN CALIDAD DE ABSORBENTE DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA SISE S.A.C. 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-JUS⁶⁸, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad 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**

⁶⁸

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 076-2019/CC

El voto singular de la comisionada Delia Angélica Morales Cuti, opinando que la sanción aplicada para el tipo infractor referido al hecho de requerir documentación innecesaria para la prestación del servicio debe ser calculada con la metodología de beneficio ilícito obtenido (costo evitado), es el siguiente:

1. Comparto con el voto en mayoría respecto la determinación de responsabilidad administrativa de Universidad Científica del Sur S.A.C. en calidad de Absorbente de la Universidad Privada SISE S.A.C. (Universidad) en el presente procedimiento, pero discrepo del enfoque metodológico empleado al momento de graduar la sanción del tipo infractor contenido en el literal g) del numeral 56.1 del artículo 56 del Código por el hecho de haber requerido al consumidor la presentación de documentación innecesaria para la prestación del servicio o la entrega del producto adquirido.
2. El voto en mayoría aplica la metodología del daño en el que se valora los efectos negativos generados a los estudiantes por el requerimiento de documentación innecesaria, cuyo trámite genera costos adicionales no previstos, sin embargo, considero que en el presente caso la metodología que debería aplicarse es la del beneficio ilícito, la cual se encuentra configurada por el costo evitado de la Universidad al no haber implementado mecanismos sistematizados que hubieran permitido tener el detalle de información trazable y eficiente para evitar que esta sea requerida a los alumnos. Además, siguiendo la metodología del beneficio ilícito obtenido, se deberá sumar los ingresos adicionales que pudo haber obtenido la Universidad producto de conservar este beneficio ilícito desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa.
3. En línea de lo señalado, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) al momento de evaluar las Condiciones Básicas de Calidad aprobadas por Resolución 006-2015-SUNEDU/CD⁶⁹, tiene en cuenta el indicador I.4⁷⁰ el cual establece que las universidades deben contar con sistemas de información que brinden soporte a los procesos de gestión económica y financiera, gestión docente, matrícula y registro académico de los alumnos, lo que implica – justamente- el empleo de sistemas de información (tablas digitales, documentos y archivos electrónicos, etc.) al momento de prestar los servicios educativos.
4. Por las consideraciones precedentes, mi voto es que para el presente tipo infractor se emplee la metodología de beneficio ilícito (costo evitado) y no la de daño, pues considerando que las Universidades son proveedores especializados en servicios educativos es su obligación contar con información sistematizada por tanto le corresponde a la Universidad asumir el costo de implementar los mecanismos necesarios para cumplir con dicho fin.

**Delia Angélica Morales Cuti
Comisionada**

⁶⁹ Modificado por la Resolución del Consejo Directivo N° 165-2018-SUNEDU/CD del 19 de diciembre de 2019.

⁷⁰ ANEXO N°02: CONDICIONES BÁSICAS DE CALIDAD – CBC
(...) 4. La universidad cuenta con sistemas de información que brinden soporte a los procesos de gestión económica y financiera, gestión docente, matrícula y registro académico. Adicionalmente, en sus sistemas, cuenta con tres (03) de los siguientes cuatro (04) procesos: a) Aprendizaje virtual b) Gestión de biblioteca c) Pagos virtuales d) Gestión institucional basada en indicadores.