



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 195-2019/CC3



RESOLUCIÓN FINAL N.º 160-2021/CC3

EXPEDIENTE : 195-2019/CC3
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
ADMINISTRADA : PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ¹
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
IDONEIDAD EN SERVICIOS EDUCATIVOS
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR
SANCIÓN : 12.5 UIT (artículo 73 del Código – Intereses moratorios superiores al permitido)
41.9 UIT (artículo 73 del Código – Medidas prohibidas o intimidatorias)

SUMILLA: El artículo 73 del Código establece que los proveedores de servicios educativos deben tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo. En esa línea, la Ley N.º 29947 establece: (i) 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; (ii) para procurar el pago de las pensiones, las instituciones de educación superior no pueden hacer uso de prácticas intimidatorias que afecten el derecho fundamental de acceso a una educación de calidad.

En el presente caso, se verificó que PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, entre el periodo educativo 2016 y 2018, 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 12.5 UIT.

Asimismo, se verificó que, durante el periodo educativo 2018 y 2019, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ dispuso que, en caso de deuda pendiente, el alumno no podría efectuar, durante la prestación del servicio educativo (ciclo o programa de estudios respectivo), trámite académico que implicara el pago de algún derecho, lo cual constituía una medida no permitida e intimidatoria que contravenía lo dispuesto en la Ley N.º 29947, por lo que corresponde sancionarla con una multa de 41.9 UIT.

Finalmente, se verificó que correspondía exonerar de responsabilidad a PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, en el extremo referido a disponer que, en caso de deuda pendiente, el alumno no podría efectuar el trámite académico denominado “Certificado de notas”; en tanto dicha prohibición fue informada adecuadamente y era válida para procurar el pago de las pensiones.

Lima, 02 de diciembre de 2021

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N.º 1 del 29 de diciembre de 2020, Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (Comisión) inició un procedimiento administrativo

¹ La administrada se encuentra registrada en la SUNAT con el RUC 20155945860 y domiciliada en la avenida Universitaria N.º 1801 Urbanización Pando, Lima, Asimismo, se encuentra inscrita en la partida registral N.º 11013233 del registro de personas jurídicas de Lima.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



sancionador² (PAS) en contra de la Pontificia Universidad Católica del Perú (Universidad), por presunto incumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código), en los siguientes términos:

PRIMERO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ por la presunta infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, durante el periodo educativo 2016 al 2018, habría requerido el cobro de un interés moratorio superior al legal permitido por la Ley N.° 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 en tanto:*

- *habría cobrado como mora ante el retraso en el pago de las pensiones, el valor de la tasa de interés convencional moratorio fijado por el BCRP;*
- *y,*
- *habría cobrado S/15,00 bajo la denominación de "gasto administrativo" hasta el límite de la prórroga automática y,*
- *habría cobrado 1/2 crédito por cada boleta no pagada después del límite de la prórroga automática.*

SEGUNDO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ por la presunta infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que durante el periodo educativo 2018 y 2019, habría dispuesto que, en caso de deuda pendiente, el alumno no podría efectuar el trámite académico administrativo denominado "Certificado de Notas", pese a que no habría informado de ello oportunamente, lo cual constituiría una medida no permitida e intimidatoria que contraviene lo dispuesto en la Ley N. 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.*

TERCERO: *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ por la presunta infracción al artículo 73 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que durante el periodo educativo 2018 y 2019, habría dispuesto que, en caso de deuda pendiente el alumno no podría efectuar trámite académico administrativo que implicara el pago de algún derecho, lo cual constituiría una medida no permitida e intimidatoria que contraviene lo dispuesto en la Ley N. 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.*

2. Mediante escrito del 10 de febrero de 2021, la Universidad presentó sus descargos a las imputaciones formuladas por Resolución N.° 1³, señalando lo siguiente:

2.1. Respecto a requerir el pago de un interés moratorio superior al permitido:

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 la delegación de la función de supervisión que la Secretaría Técnica materializó a través del Memorandum N.° 236-2017/CC3 del 29 de mayo de 2017. En atención a las investigaciones realizadas, se emitió el Informe N.° 683-2019/GSF del 10 de octubre de 2019.

³ Se precisa que, mediante escrito del 18 de enero del 2021, la Universidad solicitó que se le otorgue un plazo adicional a fin de presentar sus descargos y la información requerida mediante Resolución N.° 1. Dicha solicitud fue atendida por Resolución N.° 2 del 20 de enero de 2021, otorgándosele un plazo adicional de quince (15) días hábiles para ello.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



En relación con la prescripción de la conducta imputada

- (i) Debía declararse prescrita la facultad de la autoridad para perseguir y sancionar la conducta imputada, pues el 31 de octubre de 2020 se realizó el último cobro a un alumno aplicando un interés moratorio superior al establecido por la Ley N.° 29947, Ley de Protección a la Economía Familiar respecto del pago de pensiones en Institutos, Escuelas Superiores, Universidades y Escuelas de Posgrado Públicos y Privados (Ley N.° 29947). Así, citó las Resoluciones N.° 1238-2020/SPC-INDECOPI, 2187-2020/CC1 y 009-2021/INDECOPI-CUS.
- (ii) En ese sentido, la facultad sancionadora de la autoridad prescribió el 31 de octubre de 2020; sin embargo, el presente procedimiento inició recién el 08 de enero de 2021.

En relación con la subsanación de la conducta imputada

- (iii) Subsanó la presunta conducta infractora antes de la notificación de la resolución de imputación de cargos, ya que mediante Resoluciones del Consejo Universitario N.° 285/2018 y N.° 286/2018 del 31 de octubre de 2018, el Consejo Universitario aprobó suprimir los recargos objeto de cuestionamiento, incluidos en el “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios”, así como en las “Normas del Sistema de Prórrogas de Pago”, respectivamente.
- (iv) Desde noviembre de 2018 hasta marzo de 2019, esto es, antes que se notificara la resolución de imputación de cargos, cumplió con devolver a todos los alumnos afectados los importes cobrados en exceso por aplicación de un interés moratorio superior al permitido. Dicho criterio ha sido recogido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (Sala) en la Resolución N.° 1238-2020/SPC-INDECOPI.
- (v) Dada la cantidad de devoluciones que debían ser efectuadas, priorizó un primer grupo, correspondiente a los montos cobrados en exceso entre los años 2016 y octubre de 2018, lo cual fue informado el 3 de diciembre de 2018 en su página web. El 20 de diciembre de 2018 informó sobre un segundo grupo de devoluciones.
- (vi) No existieron reclamos de los alumnos por la presunta devolución indebida de los importes cobrados, siendo que dicha devolución se efectuó a favor del íntegro de consumidores afectados.

En relación con la metodología empleada para identificar a los consumidores afectados con la conducta imputada

- (vii) La Dirección de Fiscalización -DFI- (antes, Gerencia de Supervisión y Fiscalización) no revisó correctamente las devoluciones efectuadas a favor de los alumnos, pues su análisis fue sobre una “muestra de recargos”, sin tener en cuenta que un mismo alumno pudo haber tenido más de un “recargo”; es decir, a un alumno, en más de una oportunidad, se le pudo haber cobrado un monto en exceso por concepto de interés moratorio.
- (viii) Si el análisis se hubiera hecho sobre los cobros en exceso a los alumnos, se habría llegado a la conclusión que su representada devolvió el importe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



- pagado a todos los alumnos, siendo que en algunos casos devolvió más de lo que correspondía.
- (ix) Aplicar la metodología de la DFI, en lugar de la propuesta por su representada implicaría vulnerar el principio pro-consumidor, que exigía aplicar la metodología más favorable a los consumidores, pues el cálculo de interés moratorio máximo, intereses legales y fechas era más beneficioso.
 - (x) El cálculo de los intereses moratorios máximos realizado por la DFI utilizaba el índice acumulado de la tasa de interés interbancaria en moneda nacional con base 2009, publicado por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), mientras que la Universidad utilizaba el índice acumulado con base 1995.
 - (xi) El monto utilizado por la DFI para calcular los intereses legales era el “importe de recargo al alumno” menos el “interés moratorio máximo”; sin embargo, para calcular los intereses legales la Universidad tomó como base solo el “importe de recargo al alumno”, sin descontar el “interés moratorio máximo”.
 - (xii) Para todos aquellos recargos por incumplimiento anteriores a la promulgación de la Ley N.° 29947 (28 de noviembre de 2012), se ajustó la fecha de vencimiento al 29 de noviembre de 2012; si el periodo sobre el cual se calculan los intereses moratorios máximos es más pequeño, la devolución efectuada al alumno sería mayor.
 - (xiii) Si bien la DFI concluyó que en 31 casos no habría realizado devolución alguna del importe pagado por sus alumnos, ello no era correcto, ya que incluso en esos casos la devolución fue íntegra. Así, por ejemplo, la autoridad analizó en la boleta 167 un recargo diferente (año 2015, ciclo 03, cuota 1) al que solicitó en su requerimiento de información. Además, se han identificado supuestos en los cuales la DFI acumula recargos asociados a boletas diferentes, generando que el análisis de devoluciones sea incorrecto (los recargos con fechas de vencimiento y pago diferentes debían analizarse por separado).

2.2. Respecto a no haber informado sobre la posibilidad de no acceder al “Certificado de Notas” si el alumno tenía deuda pendiente de pago

En relación con la presunta vulneración al principio de tipicidad

- (xiv) Se debía declarar la nulidad del segundo y tercer hecho imputado (Resolutivo segundo y tercero), pues eran dos presuntas infracciones derivadas de una única conducta, referida a condicionar cualquier trámite académico administrativo a que el alumno no tenga deuda pendiente.

En relación con el principio de concurso de infracciones

- (xv) Teniendo en cuenta el principio de concurso de infracciones previsto en el artículo 248 del TUO de la LPAG, y solo en caso se considerará que la segunda y tercera imputación derivaban de una sola conducta, debía imponerse a su representada una sola sanción, según la infracción de mayor gravedad.

En relación con la conducta imputada



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



- (xvi) El artículo 2 de la Ley N.° 29947 permitía expresamente la retención de certificados correspondientes al ciclo lectivo no pagado, siempre que se hubiera informado de esto a los alumnos al momento de la matrícula.
- (xvii) Informó sobre la posibilidad de retener los certificados de estudios a través del “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios”, el cual era entregado en el proceso de matrícula.

2.3. Respecto a disponer medidas prohibidas para procurar el pago de pensiones

- (xviii) Para que una conducta se considere prohibida por el artículo 3 de la Ley N.° 29947, el efecto de las “prácticas intimidatorias” debería ser restringir la continuidad del acceso a la educación dentro del ciclo lectivo, lo cual era congruente con el artículo 2 de dicha norma, que prohibía condicionar la asistencia a clases, la evaluación de los alumnos y la atención de los reclamos formulados, al pago de las pensiones “en el ciclo lectivo en curso”.
- (xix) El condicionamiento incluido en el artículo 7 del “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios” solo hacía referencia a trámites que implicaban el pago de un derecho, siendo que el resto de los trámites podrían continuar su tramitación, aunque el alumno adeude el pago de pensiones.
- (xx) Muchos de los trámites académicos acreditaban las notas obtenidas por los alumnos tras finalizar el respectivo ciclo lectivo (certificados de notas, constancias de notas, registros); otros trámites solo podrían ser realizados una vez finalizado el respectivo ciclo lectivo (convalidación, transferencia interna); y otros no eran necesarios para acceder al servicio (duplicados de carnet y tarjeta de identidad). Es decir, ninguno era necesario para asistir a clases, dar evaluaciones, ser evaluado o que se atiendan reclamos, dentro del ciclo lectivo en curso. Así, citó las Resoluciones N.° 1469-2020/SPC-INDECOPI, 1524-2020/SPC-INDECOPI, 1914-2020/SPC-INDECOPI y 2225-2020/SPC-INDECOPI, emitidas por la Sala, que recogían este criterio.
- (xxi) Sin perjuicio de lo anterior, debería considerarse como una circunstancia atenuante el hecho que haya derogado, luego de la notificación de la resolución de imputación de cargos, la disposición del “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios” que incluía dichas medidas; esto se produjo mediante Resolución del Consejo Universitario N.° 001/2021 del 20 de enero de 2021, recogiendo expresamente las acciones que podría tomar para procurar el pago de las pensiones adeudadas por sus alumnos.

3. Mediante la Resolución N.° 6 del 18 de mayo de 2021, se puso en conocimiento de la Universidad el Informe Final de Instrucción N.° 040-2021/CC3-ST (IFI), emitido por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 (Secretaría Técnica), otorgándosele un plazo de cinco (05) días para la presentación de sus descargos.
4. El 25 de mayo de 2021, la Universidad presentó sus descargos al IFI, reiterando los argumentos de defensa planteados en su escrito del 10 de febrero de 2021, y agregando lo siguiente:



4.1. Respecto a requerir el pago de un interés moratorio superior al permitido

En relación con la prescripción de la conducta imputada

- (i) No se podría desnaturalizar el objeto de la suspensión de los plazos de tramitación dada por el Decreto de Urgencia N.° 029-2020 y las normas que lo siguieron, conforme se señaló en el IFI.
- (ii) Las normas de emergencia no podrían ser usadas por la Administración para extender su potestad sancionadora más allá del plazo de prescripción establecido en el Código, a fin de amparar su inacción.
- (iii) El inicio del procedimiento sancionador estaba sujeto a un plazo de trámite que no era equiparable al plazo de prescripción legal. Adicionalmente, existían plazos procedimentales previos al inicio del procedimiento, conforme lo establecía el artículo 14 de la Directiva N.° 001-2021/CODINDECOPI⁴.
- (iv) Se debía entender que, en estricta aplicación del principio de legalidad, la suspensión a la que hacían referencia las normas citadas es la suspensión de los plazos procedimentales (carácter adjetivo), la cual no se debería extender a la garantía de la prescripción del administrado (carácter sustantivo).
- (v) En el IFI se indicó indebidamente que el presente procedimiento se suspendió 87 días calendario, siendo que incluso la Secretaría Técnica extendió retroactivamente en 5 días la supuesta suspensión del plazo de prescripción previsto en el Decreto de Urgencia N.° 029-2020, equiparándola con las disposiciones del Decreto de Urgencia N.° 026-2020, aplicable a procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo y negativo.
- (vi) Se habría vulnerado el principio de irretroactividad, pues la norma se estaría aplicando con efecto retroactivo pese a que no existía un interés particular que proteger o una garantía del debido proceso que tutelar (como podría ser la imposibilidad inmediata de intervenir en los procedimientos).
- (vii) La potestad para iniciar el presente procedimiento tampoco se vio afectada por no aplicar la supuesta suspensión, pues el plazo de suspensión no se configuró durante la “suspensión”.

En relación con la subsanación de la conducta imputada

- (viii) La metodología aplicada por su representada no empleó criterios metodológicos incorrectos; por el contrario, se buscó realizar una devolución íntegra de los recargos cobrados, por lo que se debía aplicar el eximente de responsabilidad previsto en el artículo 257 del TUO de la LPAG.

En relación con la metodología empleada para identificar a los consumidores afectados con la conducta imputada

- (ix) La metodología que aplicó no emplea criterios metodológicos incorrectos, como pretende concluir el IFI, por el contrario, esta buscó realizar una

⁴ Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



devolución íntegra de los recargos cobrados en función a criterios a favor del alumno, en base a la mejor información disponible en ese momento y buscando resarcir en el menor tiempo posible a los alumnos.

- (x) De los tres (3) supuestos errores metodológicos⁵ en los que habría incurrido, se ha identificado que dos de ellos son errores en el entendimiento de la información cometidos en realidad por la Secretaría Técnica, por ejemplo, cuando el informe sostiene que las fechas de vencimiento utilizadas para el cálculo de la devolución no fueron las correctas, el mismo no tuvo en cuenta que en una boleta pueden existir recargos asociados a una deuda anterior, la cual no necesariamente venció en la fecha que figura en la boleta de pago. La elección de estos criterios permite que la devolución al alumno sea mayor a la que sería realizada bajo los criterios seguidos por la Secretaría Técnica.

- Fechas de vencimiento utilizadas para el cálculo de la devolución

- (xi) En el IFI se identificó que en un grupo de 4 boletas⁶, las fechas de vencimiento utilizó para efectos del cálculo de las devoluciones, difieren de las fechas utilizadas en el informe por la DFI, ello, debido a que la Universidad utilizó como fuente de información las fechas remitidas en el archivo Excel "Anexo A", mientras que las fechas utilizadas por la DFI son aquellas que figuran en las boletas pagadas⁷ pese a que en una boleta se pueden acumular deudas (derechos académicos o recargos) correspondientes a boletas anteriores que no fueron canceladas. Así, en una boleta pueden existir recargos asociados a una deuda anterior, que no necesariamente venció en la fecha que figura en la boleta de pago, por este motivo proporcionó la fecha de vencimiento asociada a cada deuda en los anexos remitidos.
- (xii) Verificó que todos los casos en los cuales existe una diferencia entre la fecha de vencimiento utilizada por su representada y por la DFI, los recargos analizados corresponden al 1/2 crédito recargado por cada boleta no pagada después del límite de la prórroga automática por lo que de la misma naturaleza del recargo, se deduce que este corresponde a una cuota anterior a la boleta en la que se canceló la deuda. Presentó como ejemplo en análisis de la boleta N.° 162.
- (xiii) Las fechas de vencimiento utilizadas por la DFI son posteriores a la fecha de pago de estas boletas, siendo esto una incoherencia ya que la naturaleza de un recargo es que este sea un importe cobrado por realizar un pago fuera de la fecha de vencimiento.
- (xiv) En los 4 casos seleccionados por la Secretaría Técnica en el IFI, se demuestra que la metodología que aplicó no solo permitió realizar una

⁵ Criterios empleados por la Universidad de acuerdo al IFI:
- Se consideró que las fechas de vencimiento utilizadas para el cálculo de la devolución no guardan relación con la fecha de vencimiento que figura en las boletas pagadas.
- Se realizó un **análisis individual de recargos**, cuando lo correcto sería evaluar el total de recargos generados a partir del retraso de la pensión, siendo que este representa la "mora" total cobrada al alumno.
- Se utilizó **cuotas acumuladas para el cálculo de la devolución**, cuando, cuando lo correcto habría sido considerar el monto de cuota asociado al recargo.

⁶ Boletas 162, 194, 268, 293.

⁷ Ver Numeral 120 del Informe 040.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



devolución íntegra, sino que permitió devolver más de lo que habría sido devuelto bajo la metodología de la Dirección de Fiscalización.

- Uso de recargos individuales y no acumulados

- (xv) En el IFI se identificó que en 5⁸ recargos se realizó un análisis individual de recargos, cuando lo correcto habría sido acumular los recargos asociados a una misma pensión vencida. Según el IFI, el análisis individual de recargos genera distorsiones en la estimación y, por tanto, concluye que la acumulación de recargos realizada por la DFI es la metodología adecuada pese a que no se brinda ningún sustento objetivo que permita afirmar por qué la metodología que aplicó es incorrecta. Presenta como ejemplo el análisis de la boleta N.º 101.
- (xvi) Se debió tener en cuenta que en una boleta pueden existir recargos asociados a una deuda anterior, que no necesariamente venció en la fecha que figura en la boleta de pago.

- Uso de cuotas acumuladas

- (xvii) En el IFI se identificó que en 21 recargos analizados utilizó cuotas acumuladas para efectos de realizar el cálculo de las devoluciones, lo cual generó que el cálculo de los intereses moratorios sea mayor y por tanto la devolución sea menor, pese a que informó que el cálculo realizado en función a cuotas acumuladas responde a la manera en la cual la Dirección de Tecnología de la Información de su representada almacena la información de las boletas cuando se acumulan deudas y que, desagregar la información involucraba hacer una inspección manual de alrededor de 300 mil recargos que no se consideró viable dada la urgencia de realizar las devoluciones.
- (xviii) Se estimó que realizar una inspección y desglose manual de 257,005 boletas, habría implicado una inversión de tiempo de más de 1.9 millones de minutos, lo que implicaría, asumiendo sólo un recargo por boleta, alrededor de 182 meses, lo que es un periodo impensable de demora cuando lo que se quería era atender rápidamente a los alumnos.
- (xix) Efectuó una devolución íntegra y mayor a la que habría sido efectuada siguiendo los criterios metodológicos aplicados por la Dirección de Fiscalización, ha identificado que, en promedio, realizó una devolución de 2.35% mayor a la que habría sido efectuada al alumno siguiendo la metodología de la Dirección de Fiscalización.

● Sobre los errores materiales incurridos por la DFI

- (xx) La DFI incurrió en errores materiales en 6 boletas⁹ en las cuales a su criterio no se realizó ninguna devolución, sin embargo se llega a dicha conclusión debido a que en su requerimiento de información solicitó información de un recargo diferente al que finalmente analiza para efectos de verificar si se efectuó la devolución.

⁸ Boletas 16, 53, 101, 174,311.

⁹ Boletas 53, 121, 142, 167, 174 y 210.



- (xxi) Respecto de las boletas 53, 174, y 210, el IFI reconoció que no solo realizó una devolución íntegra, sino que ha devuelto un monto mayor al que habría sido devuelto bajo la metodología aplicada por la Dirección de Fiscalización, lo cual no solo refuerza el hecho de que aplicó criterios metodológicos a favor del alumno, sino que cuestiona lo señalado por el mismo informe respecto de que los criterios que aplicó fueron incorrectos y que generaron que la devolución sea menor.
- (xxii) Respecto de las boletas 121, 142, 167 y 5424, si bien en el IFI reconoció que la devolución en dichos casos no es de S/ 0.00, como fue inicialmente señalado por la Dirección de Fiscalización, se indica que el monto que devolvió no fue íntegro.
- (xxiii) Si bien el IFI es enfático en resaltar que la devolución que realizó no fue íntegra por montos menores a S/1.30, este no evidencia que existen casos en los cuales efectuó una devolución mayor a la que se habría realizado bajo la metodología aplicada por la Dirección de Fiscalización.
- (xxiv) De los 325 recargos acumulados seleccionados dentro de una muestra representativa, únicamente en 21 casos se determinó que no se realizó una devolución completa por montos menores a S/1.30, bajo la aplicación de criterios metodológicos distintos a los de la DFI.
- Sobre los criterios metodológicos a favor del alumno

(xxv) No solo aplicó criterios metodológicos válidos, sino que adoptó criterios que favorecieron a los alumnos.

(xxvi) El IFI argumentó sin brindar mayor evidencia o explicación, que los supuestos criterios metodológicos incorrectos que empleó invalidan los criterios aplicados a favor del alumno.

(xxvii) No ha incurrido en criterios metodológicos incorrectos que invaliden el hecho que se aplicó una metodología a favor del alumno.
 - De los criterios empleados por la Universidad
 - Índice acumulado base 1995: el efecto de aplicar metodología favoreció al alumno

(xxviii) El IFI advirtió que los índices acumulados usados (en adelante, "TII 1995"), omiten los días sábado y domingo y señala que estos sí deben considerarse, en tanto la aplicación de dichos intereses se da por el retraso en días calendario.

(xxix) El IFI no reconoció el hecho de que la aplicación de dicho criterio tiene un impacto positivo en la devolución realizada al alumno, ello teniendo en cuenta que la omisión de los días sábado y domingo para el cálculo de intereses acumulados, genera en algunos casos que el cálculo de importe moratorio máximo sea menor y por tanto la devolución efectuada al alumno sea mayor¹⁰.

(xxx) El IFI no brindó evidencia que permita sustentar que el criterio metodológico que adoptó no haya tenido un impacto positivo en la devolución de los alumnos, y tampoco ha demostrado que este no

¹⁰ Escrito de descargos del 25.05.2021.

Figura 10:

Cálculo de la devolución efectuada al alumno antes de intereses legales.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



permita “compensar” de manera alguna los criterios metodológicos que, a su criterio, fueron incorrectos.

- Uso de fechas ajustadas antes de la promulgación de la Ley N.º 29947 favorece al alumno

(xxxix) El IFI reconoció que el criterio que utilizó correspondiente al ajuste de las fechas de vencimiento al 29 de noviembre del 2012 para las deudas que vencieron con anterioridad a la promulgación de la Ley N.º 29947 tienen un impacto positivo en la devolución realizada a los alumnos, ello, ya que dicho ajuste implica que el periodo sobre el cual se calculan los intereses moratorios máximos sea más pequeño y por tanto la devolución al alumno sea mayor, sin embargo no ha identificado la aplicación de dicho criterio en las boletas analizadas en el Anexo 2 del Informe de Supervisión N.º 683-2019/GSF.

(xxxix) La metodología a favor del alumno que aplicó en el ajuste realizado en las fechas de vencimiento no puede ser desestimada.

- Base utilizada para el cálculo de los intereses legales favorece al alumno

(xxxix) El IFI reconoció que existen diferencias entre las bases utilizadas para el cálculo de los intereses legales, en este se reconoce que su representada utiliza como base el monto del recargo, mientras que el informe decide utilizar como base la diferencia entre el monto recargado y el monto máximo que pudo haber cobrado por concepto de intereses moratorios. Asimismo, reconoce que la base que utilizó para el cálculo de los intereses legales permite llegar a un monto mayor que el monto que se alcanzaría con la base utilizada, por lo cual este criterio está permitiendo que la devolución a los alumnos sea mayor que el criterio aplicado por la DFI. Presenta un ejemplo empleando la boleta 293.

4.2. Respecto a no haber informado sobre la posibilidad de no acceder al “Certificado de Notas” si el alumno tenía deuda pendiente de pago

(xxxix) Esta conducta, al igual que la conducta de la tercera imputación, derivaba del entonces vigente artículo 7 del “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios”.

(xxxix) Cumplió con informar adecuada y oportunamente a los alumnos, a través del “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios”, sobre la posibilidad de retener los “certificados” correspondientes al periodo no pagado; además, dicho trámite, condicionado a la no existencia de deuda pendiente, no afectaba la continuidad del servicio educativo durante el ciclo lectivo.

(xxxix) La mención “ningún trámite académico administrativo”, contenida en el Reglamento antes mencionado, incluía necesariamente trámites como el de obtención de certificados que acrediten la prestación del servicio educativo para el ciclo adeudado (“Certificado de Notas”).

(xxxix) El “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios” era entregado a los alumnos durante el procedimiento de matrícula, al inicio de cada ciclo, con la finalidad de brindar información sobre las



obligaciones financieras de los estudiantes. Además, dicho documento se encontraba publicado en su página web.

- (xxxviii) La Secretaría Técnica no explicó bajo qué criterio un “Certificado de Notas” no sería, como señala la ley, un “certificado correspondiente al periodo no pagado”; más aún si se considera que el citado documento tiene por finalidad, precisamente certificar que un alumno cursó el respectivo ciclo lectivo.
- (xxxix) Sin perjuicio de lo anterior, la ley no exigía que la información debiera ser trasladada a los alumnos de manera “expresa e inequívoca”, como señaló el IFI.

4.3. Respecto a disponer medidas prohibidas para procurar el pago de pensiones

- (xi) Ninguno de los trámites académico administrativos condicionados a la no existencia de deuda pendiente, afectaba la continuidad del servicio educativo durante el ciclo lectivo.
- (xli) El IFI desnaturalizaba el objeto de la protección de la Ley N.° 29947 y lo extendía más allá de lo fijado por dicha norma, pues concluyó que, según su objeto no solo se protegía la continuidad del servicio educativo, sino cualquier otro aspecto del servicio.
- (xlii) El artículo 3 de la Ley N.° 29947 no señalaba -como concluyó la Secretaría Técnica- que estaba prohibida “cualquier práctica intimidatoria que afecte o limite el desarrollo del servicio educativo”.
- (xliii) Como señaló la Sala en la Resolución N.° 2225-2020/SPC-INDECOPI, las prohibiciones impuestas por la Ley N.° 29947 solo se configurarían cuando la prestación del servicio se encuentre en curso, esto es, cuando el alumno esté matriculado.
- (xliv) Trámites como la convalidación de cursos solo podría ser gestionada por el alumno respecto a ciclos lectivos ya culminados (incluso en otras universidades); además, la transferencia interna solo tenía efectos para la matrícula del alumno en una unidad distinta y una vez culminado el ciclo correspondiente.
- (xlv) Los carnets universitarios y tarjetas de identificación no eran esenciales para garantizar el acceso y continuidad del servicio educativo durante el ciclo lectivo en curso, siendo que ningún aspecto del servicio estaba restringido a su presentación. Así, podrían ingresar a la universidad, asistir a clases, rendir exámenes, presentar reclamos y solicitudes, extraer libros de biblioteca y demás, sin necesidad de sacar un duplicado de estos documentos.

4.4. Respecto a la sanción propuesta en el IFI

Respecto a requerir el pago de un interés moratorio superior al permitido

- (xlvi) No podría imponérsele una sanción pecuniaria, en tanto devolvió todos los importes cobrados actualizados más los intereses legales correspondientes. Por tanto, el supuesto beneficio ilícito sería de cero.
- (xlvii) En el 81% de los casos en los que se habría cobrado un importe superior al permitido, el supuesto beneficio ilícito sería menor a S/ 3.00, lo que



evidenciaría que la metodología aplicada no habría sido utilizada con el objetivo de aprovecharse de los alumnos.

- (xlviii) En el supuesto negado que se insista en señalar que algunas devoluciones no fueron realizadas, el cálculo del beneficio ilícito debería tomar en cuenta lo siguiente: (i) deberían ser excluidos los casos 162, 194, 268, 293, 16, 101 y 311; y, (ii) tendría que ajustarse el “Costo promedio ponderado del capital” (WACC) utilizado para estimar los ingresos adicionales que según el IFI se habrían obtenido producto de conservar la ganancia.
- (xlix) En cuanto al WACC, este había sido estimado a partir de la información publicada en la página web del profesor Damodaran, aplicable al sector educativo de mercado emergentes. Para aproximar dicho valor a la realidad nacional, se modificó la tasa de impuesto a las ganancias empresariales y la tasa de inflación esperada en moneda local y extranjera. No obstante, la tasa de descuento utilizada para el sector educación de 13.56% correspondía a información publicada para el año 2019, no 2020, como se indicó en el IFI. Además, los datos de inflación también correspondían a datos del año 2019.
- (l) El WACC actualizado al 5 de enero de 2021 debería ascender a 12.41%, y luego de efectuar los ajustes a la inflación esperada del año 2021 en moneda local (2.11%) y en moneda extranjera (2.4%), y después de considerar que la tasa de impuesto a las ganancias empresariales asciende a 29.5%, el WACC aplicable debería ser de 6.78%.
- Respecto al hecho referido a la disposición de medidas prohibidas o intimidatorias
- (li) En el supuesto negado en el que la Comisión desestime nuestros argumentos anteriores y considere acreditada la existencia de una infracción conforme a la imputación por este extremo, el cálculo de la sanción recomendado debería ser menor.
- (lii) El IFI utilizó como fuente para el costo de cobranza un único concurso y este corresponde al año 2014, así se incurre en dos (2) errores en la elección de este costo como parámetro (i) se está tomando un concurso del año 2014, el cual no corresponde a ninguno de los dos (2) años del periodo de duración imputado (2018 y 2019) o a un valor actualizado a la fecha y (ii) sólo ha considerado una observación, correspondiente al concurso “AMC-CLASICO-35-2014-COFIDE-1” y no ha tomado en cuenta que existen otras alternativas más económicas para lograr el mismo objetivo
- (liii) La Secretaría Técnica debió indagar si existían registros de otros concursos durante el periodo 2018 a 2019, sin embargo en la graduación propuesta no hay mayor explicación de por qué se escogió el año 2014 para identificar el costo de cobranza y tampoco ha sustentado por qué sólo utiliza una observación para concluir que ese es el costo del servicio de cobranza más idóneo para este caso.
- (liv) De la revisión de los concursos en SEACE en los que se hayan solicitado servicios de cobranza, identificó por lo menos 11 concursos en el 2018 y 13 en el 2019, que permitirían atender este requerimiento en los cuales se identifican algunos con un costo menor que el 6%.
- (lv) De la revisión de procesos, se ha identificado como el más idóneo el Concurso Público N°0088-2019-SUNAT/8B1200 del 2019 (año



- correspondiente al periodo investigado), referido al servicio de telecobranza a un costo de aproximadamente 0.35% de la cartera morosa, monto 17 veces más pequeño que el 6% tomado como parámetro en el IFI.
- (lvi) Para el cálculo de costo evitado, el IFI no brinda mayor sustento de por qué asume que un administrado contrataría este servicio y que este estaría siendo evitado.
 - (lvii) Los comentarios sobre otras alternativas para el cálculo del costo evitado no deben entenderse como la aceptación de esta metodología pues considera que este cálculo del costo evitado es una aproximación lejana a la realidad, porque si cuenta con un área de Recuperación dentro de la Oficina de Crédito Educativo, la cual se encarga de la gestión de cobranza por lo que el supuesto costo evitado no existiría.
 - (lviii) Correspondería realizar el ajuste al WACC de acuerdo a lo señalado en el punto anterior. El costo de 0.35%, como referencia del costo evitado, es el más idóneo porque corresponde al periodo investigado y, a diferencia de otros casos, no está referido a cobros de servicios de agua o servicios eléctricos.
 - (lix) Se le debe aplicar como atenuante el hecho que haya concluido la conducta e iniciado las acciones necesarias para remediar sus efectos, luego de haber sido notificada con la imputación de cargos.
5. A través de la Resolución N.° 9 del 16 de julio de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión puso en conocimiento de la Universidad que la audiencia de informe oral solicitada había sido programada por la Comisión para el día 23 de julio de 2021.
6. El 23 de julio de 2021, se llevó a cabo la audiencia de informe oral programada, a través de la cual la Universidad reiteró los argumentos expuestos en sus escritos del 10 de febrero y 25 de mayo de 2021; además, agregó lo siguiente:
- (i) El plazo para iniciar el presente procedimiento prescribió el 31 de octubre de 2020; sin embargo, la Comisión recién inició el procedimiento el 08 de enero de 2021; es decir, 69 días después.
 - (ii) Debía tenerse en cuenta que, desde la fecha en que se cometió la última acción constitutiva de infracción hasta la fecha de la supuesta suspensión transcurrieron 501 días; y, desde esta última hasta el 31 de octubre de 2020 pasaron 143 días adicionales.
 - (iii) A través de la Resolución N.° 1177-2021/SPC-INDECOPI del 26 de mayo de 2021, la Sala señaló que los alcances de las normas de emergencia no eran aplicables para eliminar la facultad de la autoridad administrativa para ejercer su potestad sancionadora.
 - (iv) Lo primordial del procedimiento –sobre el hecho de haber cobrado un interés superior al permitido- es el hecho de que se haya devuelto la totalidad de lo pagado a los alumnos.
 - (v) Hizo todo lo posible por contactar a los alumnos para realizar las devoluciones correspondientes.
 - (vi) A diciembre de 2020, un aproximado del 12% de alumnos no se ha apersonado a cobrar el dinero ya se había puesto a disposición de los consumidores.



- (vii) Los trámites que condicionó al pago de alguna deuda no son trámites que afectan el desarrollo del servicio educativo.
7. Mediante Resolución N.º 10 del 30 de julio de 2021, la Secretaría Técnica -por encargo de la Comisión- requirió a la Universidad, entre otras cosas, que detalle el proceso de matrícula que debieron seguir los alumnos durante los años 2018, 2019 y 2020, así como desde qué fecha se aplicaba dicho proceso; además, se le solicitó que presente un video con la simulación del proceso de matrícula¹¹.
8. Con escrito del 13 de agosto de 2021, la Universidad atendió el requerimiento de información formulado por la Secretaría Técnica a través de la Resolución N.º 10, y reiteró los alegatos expuestos mediante los escritos del 10 de febrero y 25 de mayo de 2021, así como durante la audiencia de informe oral del 23 de julio de 2021.
9. Mediante Resolución N.º 141-2021/CC3 del 27 de setiembre de 2021, la Comisión amplió el plazo para resolver el presente procedimiento, por dos (2) meses adicionales, contado a partir del vencimiento del plazo de caducidad inicial.
10. A través de la Resolución N.º 12 del 13 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica, por encargo de la Comisión, requirió a la Universidad información adicional para contar con elementos de juicio suficientes para emitir un pronunciamiento final¹².
11. Con escrito del 20 de octubre de 2021, la Universidad solicitó que se le otorgue una prórroga del plazo para atender dicho requerimiento; además, solicitó que se le conceda el uso de la palabra para exponer sus argumentos de defensa ante la Comisionada Nancy Aracelly Laca Ramos, quien había remplazado a la Comisionada Claudia Antoinette Mansen Arrieta, por haber concluido el periodo de designación de esta última como Comisionada del Indecopi.

¹¹ El detalle del requerimiento de información era el siguiente:

- (i) Precise de forma detallada el proceso de matrícula que debieron seguir los alumnos durante los años 2018, 2019 y 2020.
- (ii) Señale expresamente desde qué fecha se aplican dichos procedimientos.
- (iii) En caso sea posible, presentar un tutorial o video en el que se pueda identificar la forma en la se realizó el proceso de matrícula durante dichos periodos.
- (iv) Presente un video con la simulación del proceso de matrícula que a la fecha tienen que seguir los alumnos para considerarse como matriculados.
- (v) Presente un cuadro detalle en el que se identifique las diferencias entre la metodología empleada por la Dirección de Fiscalización (antes Gerencia de Supervisión y Fiscalización) y su representada para determinar el monto de devolución que le corresponde a cada alumno, por el hecho de haber cobrado un interés superior al permitido.
- (vi) Precise la cantidad de alumnos que a la fecha no han hecho efectivo el cobro de los montos que le corresponden por el hecho de haber pagado un interés moratorio superior al permitido desde la fecha que empezó a realizar las devoluciones informadas en el procedimiento.

¹² El detalle del requerimiento de información era el siguiente:

- (i) Precisar a través de qué medios (correos electrónicos, cartas, comunicados en web o intranet, publicidad, etc.) habría informado a los 5937 alumnos a los que, hasta la fecha, no se les habría realizado devolución alguna, que podría acceder a las devoluciones de los importes cobrados por el no pago de las pensiones. Asimismo, presentar los medios de prueba que evidencien cada una de sus alegaciones.
- (ii) Indicar las acciones de cobranza específicas⁶ que, generalmente, suele realizar para procurar el pago de las deudas que mantuvieron sus alumnos por concepto de pensiones de enseñanza, durante el período académico comprendido entre los años 2016 y 2018, dando cuenta del valor monetario en que incurrió por cada una de estas acciones de cobranza.
- (iii) Asimismo, deberá distinguir, por acción informada, el valor de cada una y si la misma ha sido realizada por su propia institución o si fue tercerizada. En el primer caso, esto es, si la gestión fue realizada por su personal, se le solicita indicar la proporción de la remuneración que representaría el tiempo dedicado a las gestiones de cobranza.
- (iv) Finalmente, deberá adjuntar los documentos que sustenten el valor de cada acción.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



12. Con Resolución N.° 13 del 27 de octubre de 2021, se concedió la prórroga solicitada por la Universidad, y mediante escrito del 05 de noviembre de 2021 la administrada presentó la información y/o documentación requerida.
13. Mediante Resolución N.° 15 del 11 de noviembre de 2021, la Comisión volvió a citar a la Universidad a una audiencia de informe oral para el día 18 de noviembre de 2021.
14. El 18 de noviembre de 2021, se llevó a cabo la audiencia de informe oral programada, a través de la cual la Universidad reiteró los argumentos expuestos en sus escritos presentados con anterioridad. Asimismo, el 24 de noviembre de 2021, la administrada presentó un escrito adjuntando la presentación que utilizó durante la audiencia de informe oral.
15. En consecuencia, corresponde a la Comisión emitir la decisión final en el PAS iniciado contra la Universidad.

II. ANÁLISIS

A. Cuestiones previas

A1. Respecto a la supuesta prescripción de la potestad sancionadora de la autoridad

- a) Sobre el inicio del cómputo de plazo de prescripción según la naturaleza de las infracciones administrativas
16. En sus descargos, la Universidad alegó que debía declararse prescrita la facultad de la autoridad para perseguir y sancionar la conducta imputada, pues el 31 de octubre de 2020 se realizó el último cobro a un alumno aplicando un interés moratorio superior al establecido por la Ley N.° 29947. Además, citó las Resoluciones N.° 1238-2020/SPC-INDECOPI, 2187-2020/CC1 y 009-2021/INDECOPI-CUS.
17. Sobre el particular, de acuerdo con lo señalado por el jurista Zegarra Valdivia, la aplicación de la figura de la prescripción implica “una renuncia del Estado al derecho de castigar basada en razones de política criminal aunadas por el transcurso del tiempo, cuya incidencia es que la propia Administración considere extinta la responsabilidad de la conducta infractora, y por consiguiente de la sanción”¹³.
18. Así pues, la prescripción supone que la autoridad administrativa está impedida de ejercer su poder de persecución y sanción respecto de un sujeto determinado si es que no efectuó actividad alguna destinada a determinar la existencia de la infracción administrativa dentro del plazo legalmente contemplado. En otras palabras, la prescripción procura el ejercicio oportuno de la potestad sancionadora y, como tal, propicia la seguridad jurídica e impide la persecución ilimitada de los administrados, como bien sostuvo la Universidad.

¹³ ZEGARRA VALDIVIA, Diego. “La figura de la prescripción en el ámbito administrativo sancionador y su regulación en la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General”. Publicado en: Revista de Derecho Administrativo N° 9. Editada por la Asociación Círculo de Derecho Administrativo. Pg. 207.



19. No obstante, y como se verá más adelante, no debe dejarse de lado el hecho que la figura de la prescripción exige la concurrencia de dos (2) presupuestos o requisitos básicos para su configuración y aplicación: el tiempo y la inactividad o falta de ejercicio de una situación subjetiva, de los particulares o administrados, la Administración pública (en Derecho administrativo sancionador) o los jueces (en Derecho Penal)¹⁴.
20. En ese sentido, el numeral 1 del artículo 252 del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG), establece que la facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción¹⁵.
21. Por su parte, el numeral 2 del artículo 252 del TUO de la LPAG señala que el cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido, en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes¹⁶.
22. Para el caso de las infracciones administrativas por vulneración a los derechos de los consumidores, el Código ha previsto que, la oportunidad para sancionar dichas infracciones prescribe a los dos (2) años, contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada¹⁷¹⁸.

¹⁴ CABALLERO SÁNCHEZ, R. (1999), Prescripción y caducidad en el ordenamiento administrativo, 1ª edición, McGraw Hill, Madrid, p. 50-51.

¹⁵ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 252.- Prescripción
252.1 La facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, prescribe en el plazo que establezcan las leyes especiales, sin perjuicio del cómputo de los plazos de prescripción respecto de las demás obligaciones que se deriven de los efectos de la comisión de la infracción. En caso ello no hubiera sido determinado, dicha facultad de la autoridad prescribirá a los cuatro (4) años.

¹⁶ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 252.- Prescripción
(...)
252.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes.

¹⁷ **Código**
Artículo 121.- Plazo de prescripción de la infracción administrativa
Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.
Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

¹⁸ Cabe indicar que, el hecho que el artículo 121 del Código solo se refiera a infracciones continuadas, no debe de entenderse como una exclusión a las infracciones permanentes, pues lo común a ambas (y de ahí la ratio de esta regla) es la tutela al consumidor frente a infracciones que se prolongan en el tiempo y aún no han cesado. Por ello, el plazo de prescripción comenzaría a correr recién desde que cesaron tales infracciones.



23. En esa línea, a efectos de establecer ante qué tipo de infracción nos encontramos en el presente caso, corresponde precisar la concepción de los tipos infractores expuestos en los párrafos precedentes¹⁹:

- **Infracción instantánea.** – es aquella conducta que sucede en un momento específico y se agota en su comisión misma. Es solo un hecho (acción u omisión).
- **Infracción instantánea con efectos permanentes.** – es aquella conducta que sucede en un momento específico, pero mantiene efectos en el tiempo.
- **Infracción continuada.** – es aquella sucesión de idénticas infracciones instantáneas que configuran un patrón de comportamiento en el tiempo.
- **Infracción permanente.** – es una sola conducta infractora, pero que permanece en el tiempo. Por esto mismo, tiene un inicio y, al cesar, puede tener un fin.

24. Además, es preciso señalar que la prescripción es una garantía transversal al aparato sancionador estatal, que se encuentra recogida no solo en las normas del procedimiento administrativo sancionador sino también en el ordenamiento jurídico penal. Así, debe tenerse en cuenta lo acordado por el Pleno Jurisdiccional Penal Nacional, realizado en el año 1998:

PLENO JURISDICCIONAL PENAL NACIONAL (ICA 1998)

“ACUERDOS PLENARIOS

(...)

TEMA 2

DELITOS CONTINUADOS, DELITOS PERMANENTES Y DELITOS INSTANTÁNEOS. MODIFICACIÓN DE LA LEY PENAL EN EL TIEMPO Y PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN

EL PLENO ACUERDA:

PRIMERO. - Por unanimidad, declarar que los hechos consumados en un sólo acto deben reputarse como **delitos instantáneos**, independientemente de la permanencia en el tiempo que puedan mostrar sus efectos. Debe estimarse el hecho como **delito continuado** si él consiste en varias infracciones a la ley que responden a una única resolución criminal fraccionada en su ejecución.

(Subrayado y énfasis agregado).

25. De lo anterior se desprende que un delito o infracción es de naturaleza instantánea cuando es consumado en un solo acto; es decir, si el proceso ejecutivo de este, con todas las exigencias que el tipo infractor supone, se consuma en un momento determinado y único²⁰.

¹⁹

BACA ONETO, Víctor. La Prescripción de las Infracciones y su Clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General. Pág. 268.

²⁰

Respecto a las infracciones instantáneas De Palma del Teso señala lo siguiente:

“Las infracciones instantáneas se caracterizan porque la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce mediante una actividad momentánea que marca la consumación del ilícito. La situación se consuma en el momento en que se produce el resultado, sin que éste determine la creación de una situación antijurídica duradera. Por tanto, en este caso, el plazo de prescripción comienza a correr en el momento en que se realiza la acción típica que produce aquel resultado con el que se consuma el ilícito”. (Subrayado agregado)

DE PALMA DEL TESO, Ángeles. “Las infracciones administrativas continuadas, las infracciones permanentes, las infracciones de estado y las infracciones de pluralidad de actos: distinción a efectos del cómputo del plazo de prescripción”. Publicado en: Revista Española de Derecho Administrativo. N°112. Editorial Civitas. Madrid. Año 2001. Pg. 556.

Por su parte, Baca Oneto señala que “*la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce en un momento determinado, en el que la infracción se consuma, sin producir una situación antijurídica duradera. Se trata del supuesto*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



26. De otro lado, en aquellos casos²¹ en los que se produzcan diversos actos infractores que responden a una única determinación criminal, existirá un delito continuado, siendo que en esta clase de ilícitos el cómputo de los plazos para la prescripción comienza a contarse a partir de la fecha en la cual cesó la última actuación²². Como se puede apreciar, en el delito continuado hay pluralidad de acciones que configuran cada una un delito y en el delito instantáneo hay una sola acción que se agota en sí misma con su realización²³.
27. En esa misma línea, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (Sala) ha señalado que, con relación al ámbito temporal de los hechos, teóricamente las infracciones continuadas pueden ser acciones interrumpidas o intermitentes en el tiempo, razón por la cual no resulta exigible necesariamente una connotación de inmediatez, sino su réplica concurrente y coincidente sobre su origen. El origen común de la conducta viene a ser relevante para calificar una infracción como continuada, pues denota el elemento de “conducta única” o proceso unitario requerido para este tipo de infracciones; de la misma manera, tiene que valorarse que el presente procedimiento atiende de forma primordial a un interés colectivo, al haber sido iniciado a iniciativa de la autoridad²⁴.
- b) Aplicación al caso concreto
28. Si bien en el caso concreto se imputaron tres (3) presuntas infracciones contra la Universidad, en su defensa alegó que, respecto de la conducta referida a “requerir durante el periodo académico 2016-2018 el pago de un interés superior al permitido”, habría prescrito la oportunidad de la Autoridad para ejercer la potestad sancionadora. En ese sentido, el desarrollo en el presente acápite estará dirigido a analizar ello.
29. Cabe reiterar que, la imputación objeto de cuestionamiento hace referencia al hecho que la Universidad haya requerido efectivamente (cobrado), por concepto de intereses moratorios, montos superiores a los permitidos por la Ley N.° 29947; en otras palabras, la conducta reprochable no recae solo en haber “dispuesto o fijado montos superiores a los permitidos”, sino en haber hecho efectivo el cobro

más simple, y no hay problema alguno en afirmar que el plazo prescriptorio se empieza a contar desde el momento en que se consuma la infracción, que es en el mismo en que se realiza el (único) acto infractor.

BACA ONETO, Víctor Sebastián. “La Prescripción de las Infracciones y su Clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General”. Publicado en: Revista Derecho & Sociedad N° 37. Lima, Año 2011. Pg. 268.

²¹ A manera de ejemplo, tal sería el caso de un cajero que se propone sustraer US\$ 1 millón del banco en el que labora y realiza su propósito en cinco días diferentes, mediante cinco apoderamientos parciales distintos; o del hijo que intenta asesinar a su padre o madre, mediante el empleo de un veneno en tres dosis, cada una de ellas insuficientes para lograr su propósito, pero que en su conjunto son idóneas para tal fin; o el sujeto que se dedica a la comercialización de materias primas para ser destinada a la elaboración ilegal de drogas.

²² Lo antes señalado resulta conforme con lo previsto respecto del delito continuado en el artículo 49 del Código Penal: **“Artículo 49.- Cuando varias violaciones de la misma ley penal o una de igual o semejante naturaleza hubieran sido cometidas en el momento de la acción o en momentos diversos, con actos ejecutivos de la misma resolución criminal, serán considerados como un sólo delito continuado y se sancionarán con la pena correspondiente al más grave. Si con dichas violaciones, el agente hubiera perjudicado a una pluralidad de personas, la pena será aumentada en un tercio de la máxima prevista para el delito más grave”.**

²³ Alimena ha reseñado dicha diferencia de la siguiente forma: *“El delito instantáneo, es un punto, el delito permanente una línea ininterrumpida y el delito continuado, una línea de puntos”.* ALIMENA, Bernardino. (1915) *Principios de Derecho Penal*. Madrid, España. 2 vols.

²⁴ Ver Resolución N.° 1050-2020/SPC del 10 de julio de 2020, emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



de tales conceptos, presuntamente indebidos, haciendo devoluciones parciales, conforme a la información que la Universidad proporcionó en la etapa de supervisión.

30. Así, de la revisión del folleto informativo denominado “Derechos académicos del semestre 2018-2 – Estudiantes de pregrado” y del listado de “Preguntas frecuentes”, recabados de la página web de la Universidad el 29 de noviembre de 2018 (ver a partir de la foja 003 del Expediente), así como de la revisión del “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios”, recabado de la página web de la Universidad el 03 de diciembre de 2018 (ver a partir de la foja 055 del Expediente); se advierte que la Universidad comunicaba a sus alumnos que, frente al retraso en el pago de pensiones, correspondía el pago de un “recargo”, que podría ascender al monto de S/ 15 Soles o al valor de medio (1/2) crédito²⁵.
31. En consecuencia, la presunta conducta infractora consistiría en requerir de manera efectiva -sobre la base de lo indicado en diversos documentos normativos internos- el pago de una cantidad que sería superior a la permitida por la Ley N.° 29947. En ese sentido, se podría concluir que se habría producido una pluralidad de acciones (cobros indebidos), de manera intermitente, para procurar, sobre la base de la práctica habitual e institucionalizada de la administrada (como lo evidencian sus documentos normativos internos), el pago de las pensiones de enseñanza.
32. Así, la conducta imputada constituiría, por un lado, una única infracción, materializada a través del cobro realizado a los alumnos que se retrasaban en el pago de sus pensiones y, por otro, una afectación a los intereses colectivos y difusos de los consumidores. En otras palabras, aunque cada pago realizado podría configurar por separado una infracción (que podría motivar que el usuario afectado presente una denuncia ante el órgano resolutorio de protección al consumidor competente), lo cierto es que tal práctica podría definirse como un proceso unitario que tiene por única finalidad lograr que el consumidor

²⁵ Los mencionados documentos señalaban lo siguiente:

Derechos académicos del semestre 2018-2 – Estudiantes de pregrado

(...) b.1 Ampliación del plazo (prórroga automática)

El alumno, sin mediar trámite administrativo alguno, podrá cancelar su boleta original pasada la fecha de vencimiento abonando un recargo de **S/ 15 soles hasta la fecha límite**, según el calendario de ampliación del plazo (...).

Preguntas Frecuentes

“¿Qué pasa si no cancelé mi boleta de pensiones antes de la fecha de vencimiento?”

Si no realizó el desdoblamiento de boleta, podrá cancelar la boleta original abonando el recargo de S/ 15 soles hasta la fecha límite de la prórroga automática.

Si no realiza el pago pasada la fecha límite de prórroga automática, debe pagar, como adicional, medio crédito según su escala de pensiones.

Si realiza el desdoblamiento de boleta y no cancela la primera parte desdoblada, tendrá como plazo la fecha límite de la prórroga automática con **S/ 15 de recargo**; pasada esta fecha, el recargo será de medio crédito.

En caso no realizará el pago de la segunda parte desdoblada en la fecha de vencimiento, el recargo será de medio crédito.

Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios

(...)

Art. 14º.- Los alumnos que abonen los derechos académicos ordinarios de los semestres regulares con posterioridad a las fechas establecidas en el artículo 5 de las Normas del sistema de prórrogas de pago o los derechos académicos ordinarios del ciclo de verano con posterioridad a las fechas que establezca el Consejo Universitario para su cancelación, abonarán como recargo por concepto de pago extemporáneo el valor de **medio (1/2) crédito por cada boleta no pagada** en el grado de la Escala de becas y pensiones en que se encuentren ubicados.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



pague al proveedor de forma oportuna su deuda, aplicando para ello una tasa de interés moratorio que superaba los límites legales establecidos.

33. Justamente, en este tipo de hechos, el origen común de la conducta viene a ser relevante para calificar a una infracción como continuada, pues denota el elemento de “conducta única” o proceso unitario requerido para este tipo de infracciones, como se expuso en los párrafos precedentes. De la misma manera, tiene que valorarse que el presente procedimiento atiende de forma primordial a un interés colectivo (al haber sido iniciado a instancia de la autoridad), por lo cual la evaluación de responsabilidad tendrá una visión integral de las circunstancias a lo largo de un lapso de tiempo, siendo ello incidental para descartar que los hechos investigados se consumaron en un momento determinado (infracciones instantáneas); por el contrario, fueron ejecutados durante un periodo de tiempo, y por ello advertidos en ocasiones intermitentes.
34. Si bien la afectación producida se evidencia en cada consumidor en el momento en que realiza el pago de un interés superior al legalmente permitido, al advertirse que el accionar de la Universidad, en el marco de un PAS iniciado por afectación a intereses colectivos o difusos: (i) se trata de un patrón de conducta que afectó a un grupo de personas (estudiantes universitarios); (ii) que las disposiciones de cobro están contenidas en documentos normativos internos de la administrada trasladados a todo el alumnado; y, (iii) y que estos tienen por finalidad procurar el pago oportuno de las pensiones de enseñanza, se concluye que la presunta infracción imputada es de naturaleza continuada. Ello, pues se ha evidenciado diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una sola pues forman parte de un proceso unitario. Así, el plazo de prescripción debería computarse desde la última fecha en la que se habría realizado el cobro de la mora por parte de la Universidad.
35. En virtud de lo anterior, y habiendo determinado que la presunta infracción cometida por la Universidad, respecto a requerir el pago de un interés moratorio superior al legalmente permitido, sería de naturaleza continuada; esta Comisión se encuentra obligada a verificar si se ha cumplido o no el plazo para ejercer su potestad sancionadora, por ser ello uno de los presupuestos fundamentales para que la Administración pueda analizar el fondo del asunto. A continuación, se analizará si transcurrió el plazo previsto por ley para que el Indecopi pudiera conocer dicha presunta conducta infractora.
36. No obstante, con relación a las resoluciones citadas por la Universidad en este extremo, cabe precisar que la Resolución N.° 1238-2020/SPC-INDECOPI del 05 de agosto de 2020, emitida por la Sala en el marco de un procedimiento sancionador iniciado de oficio, señala lo siguiente: *“un patrón de conducta en el tiempo no resulta suficiente para concluir que nos encontramos ante infracciones continuadas, pues estas se dan cuando se realizan diferentes conductas, cada una de las cuales constituye por separado una infracción, pero que se consideran como una única infracción, siempre y cuando formen parte de un proceso unitario”*. Así, teniendo en cuenta que en los párrafos precedentes este Colegiado fundamentó cuál sería la única infracción cometida por la Universidad o proceso unitario que surge de ella, a saber, incorporar en los instrumentos normativos internos disposiciones a través de las cuales se requiere el pago de intereses moratorios no permitidos, con la única intención de procurar el pago de las deudas



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



impagas; corresponde desestimar el alegato referido a que debería considerarse que la presunta infracción analizada sería de naturaleza instantánea, pues como ya se indicó, a criterio de este Colegiado, es de naturaleza continuada.

37. Finalmente, con respecto a las Resoluciones N.° 2187-2020/CC1 y N.° 009-2021/INDECOPI-CUS, cabe precisar que ambas fueron emitidas en el marco de procedimientos administrativos iniciados de parte, por conductas distintas a las analizadas en el caso concreto (descuentos y cobros indebidos que generaron un reporte ante la Central de Riesgo respectiva). Considerando que en tales casos no se habría producido una sucesión idéntica de infracciones instantáneas, el órgano resolutorio respectivo concluyó que tales conductas eran de naturaleza instantánea, y no continuada. Por lo antes expuesto, corresponde desestimar el alegato de la administrada referido a que debería seguirse el mismo criterio interpretativo contenido en las citadas resoluciones.

c) Sobre la suspensión del plazo de prescripción para sancionar las infracciones administrativas

38. En sus descargos al IFI y en la audiencia de informe oral, la Universidad alegó que no se podría desnaturalizar el objeto de la suspensión de los plazos de tramitación dada por el Decreto de Urgencia N.° 029-2020 y las normas que lo siguieron; en otras palabras, tales disposiciones no podrían ser usadas por la Administración para extender su potestad sancionadora más allá del plazo de prescripción establecido en el Código, a fin de amparar su inacción.
39. Asimismo, indicó que el IFI habría concluido indebidamente que el presente procedimiento se suspendió 87 días calendario, siendo que incluso la Secretaría Técnica extendió retroactivamente en 5 días la supuesta suspensión del plazo de prescripción previsto en el Decreto de Urgencia N.° 029-2020, equiparándola con las disposiciones del Decreto de Urgencia N.° 026-2020. Por ello, señaló que se habría vulnerado el principio de legalidad y de irretroactividad, en tanto: (i) la suspensión a la que hacían referencia las normas citadas es la suspensión de los plazos procedimentales (carácter adjetivo), la cual no se debería extender a la garantía de la prescripción del administrado (carácter sustantivo); (ii) el inicio del procedimiento sancionador estaba sujeto a un plazo de trámite que no era equiparable al plazo de prescripción legal; y, (iii) la norma se estaría aplicando con efecto retroactivo pese a que no existía un interés particular que proteger o una garantía del debido proceso que tutelar, y que la potestad para iniciar el presente procedimiento tampoco se vio afectada por no aplicar la supuesta suspensión, pues el plazo de suspensión no se configuró durante la “suspensión”.
40. En primer lugar, se debe traer a colación la situación generada a propósito de la pandemia ocasionada por la propagación de la Covid-19, pues como es sabido el 30 de enero de 2020 la Organización Mundial de la Salud declaró al nuevo brote de coronavirus como una emergencia de salud pública de importancia internacional, y el 11 de marzo de 2020 calificó, a la enfermedad que podía ocasionar, como una pandemia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



41. En nuestro país, mediante Decreto Supremo N.° 008-2020-SA, publicado el 11 de marzo de 2020²⁶, se declaró la Emergencia Sanitaria a nivel nacional y se dictaron medidas de prevención y control para evitar la propagación de la COVID-19; además, mediante Decreto Supremo N.° 044-2020-PCM, publicado el 15 de marzo de 2020²⁷, se declaró el Estado de Emergencia nacional y se dispuso, entre otras, la medida de aislamiento social obligatorio (cuarentena).
42. Es oportuno mencionar que, si bien esta última norma estuvo vigente hasta el 30 de noviembre de 2020 (pues fue derogada por Decreto Supremo N° 184-2020-PCM²⁸), tal cuarentena estuvo vigente –con alcance nacional– hasta el 30 de junio de 2020.
43. Así, el artículo 4 del Decreto Supremo N.° 044-2020-PCM²⁹, vigente hasta el 30 de noviembre de 2020, dispuso que, durante la vigencia del Estado de Emergencia nacional, las personas únicamente podrían circular por las vías de uso público para la prestación y acceso a servicios y bienes esenciales.
44. En consecuencia, la disposición de aislamiento social obligatorio (cuarentena), dictada en el marco del Estado de Emergencia nacional, no solo generó que las personas vieran limitado el ejercicio de su derecho a la libertad de tránsito, sino que también generó que muchos servidores públicos no puedan acudir a sus centros laborales a prestar sus servicios con regularidad. Esto generó que muchas autoridades administrativas se vean impedidas de realizar ciertos actos procedimentales necesarios para impulsar los procedimientos a su cargo, como emitir las resoluciones de inicio o de imputación de cargos respectivas.
45. Fue en el marco de dicha declaratoria de emergencia, que se emitió el Decreto de Urgencia N.° 026-2020 (publicado el 15 de marzo de 2020), cuya disposiciones -

²⁶ **DECRETO SUPREMO N.° 008-2020-SA, QUE DECLARA EN EMERGENCIA SANITARIA A NIVEL NACIONAL POR EL PLAZO DE NOVENTA (90) DÍAS CALENDARIO Y DICTA MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19**

Artículo 1.- Declaratoria de Emergencia Sanitaria

1.1 Declárese en Emergencia Sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa (90) días calendario, por la existencia del COVID-19, conforme a las razones expuestas en la parte considerativa del presente Decreto Supremo. 1.2 En un plazo no mayor de 72 horas, mediante Decreto Supremo, el Ministerio de Salud aprueba el Plan de Acción y la relación de bienes y servicios que se requieren contratar para enfrentar la emergencia sanitaria aprobada en el numeral 1.1 del presente artículo, el mismo que incluye al Seguro Social de Salud – Es Salud y las Sanidades de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú.

(Norma prorrogada por Decretos Supremos N.° 020-2020-SA, 027-2020-SA, 031-2020-SA, 009-2021-SA y 025-2021-SA; siendo que, actualmente se ha prorrogado a partir del 03 de setiembre de 2021, por un plazo de 180 días calendario, la emergencia sanitaria declarada por Decreto Supremo N.° 008-2020-SA).

²⁷ **DECRETO SUPREMO N.° 044-2020-PCM. DECRETO SUPREMO QUE DECLARA ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL POR LAS GRAVES CIRCUNSTANCIAS QUE AFECTAN LA VIDA DE LA NACIÓN A CONSECUENCIA DEL BROTE DEL COVID-19**

Artículo 1.- Declaración de Estado de Emergencia Nacional

Declárese el Estado de Emergencia Nacional por el plazo de quince (15) días calendario, y dispóngase el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.

²⁸ Actualmente, el Estado de Emergencia nacional declarado mediante Decreto Supremo N.° 184-2020-PCM, publicado el 30 de noviembre de 2020, fue prorrogado mediante Decreto Supremo N.° 167-2021-PCM del 30 de octubre de 2021.

²⁹ **DECRETO SUPREMO N.° 044-2020-PCM. DECRETO SUPREMO QUE DECLARA ESTADO DE EMERGENCIA NACIONAL POR LAS GRAVES CIRCUNSTANCIAS QUE AFECTAN LA VIDA DE LA NACIÓN A CONSECUENCIA DEL BROTE DEL COVID-19**

Artículo 4.- Limitación al ejercicio del derecho a la libertad de tránsito de las personas.

4.1 Durante la vigencia del Estado de Emergencia Nacional y la cuarentena, las personas únicamente pueden circular por las vías de uso público para la prestación y acceso a los siguientes servicios y bienes esenciales (...).



entre otras- fomentaban la realización de trabajo remoto para todos los trabajadores de los regímenes laborales de la actividad pública y privada, y dispusieron la suspensión del cómputo de plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo y negativo³⁰. Así, tal suspensión operó a partir del lunes 16 de marzo de 2020.

46. Cinco (5) días después, con la emisión del Decreto de Urgencia N.° 029-2020 (publicado el 20 de marzo de 2020), se suspendió el cómputo de los plazos de inicio y de tramitación de los procedimientos administrativos de cualquier índole, incluso los regulados por leyes y disposiciones especiales, que se encuentren sujetos a plazo, que se tramiten en entidades del sector público, y que no estén comprendidos en los alcances del Decreto de Urgencia N.° 026-2020; incluyendo los que encontraban en trámite a la entrada en vigencia del Decreto de Urgencia N.° 29-2020³¹; así, tal suspensión operó a partir del lunes 23 de marzo de 2020, por ser el primer día hábil siguiente a su entrada en vigencia. Además, es oportuno mencionar que esta suspensión se prorrogó hasta el 10 de junio de 2020, como lo señalaron el Decreto de Urgencia N.° 053-2020 (publicado el 05 de mayo de 2020) y el Decreto de Supremo N.° 087-2020-PCM (publicado el 20 de mayo de 2020), los cuales -contrariamente a lo alegado por la Universidad en su escrito de descargos al IFI- también eran aplicables a los plazos de inicio y de tramitación.
47. Para mayor entendimiento, se presenta el detalle de las normas citadas en los párrafos precedentes:

Disposiciones normativas emitidas		
Decreto de Urgencia N.° 26-2020 (publicado el 15 de marzo de 2020)	Suspende por 30 días hábiles el cómputo de plazos de tramitación de los procedimientos sujetos a silencio	Disposiciones Complementarias Finales Segunda (...) declárese la suspensión por treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de la publicación del presente Decreto de Urgencia, del cómputo de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo y negativo que se encuentren en trámite a la entrada en vigencia de la presente norma, con excepción de aquellos que cuenten con un pronunciamiento de la autoridad pendiente de notificación a los administrados. (...).

³⁰ **DECRETO DE URGENCIA N.° 026-2020. Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional**
Disposiciones Complementarias Finales
Segunda. - Medidas para el Poder Ejecutivo y suspensión de plazos
(...)
2. De manera excepcional declárese la suspensión por treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de la publicación del presente Decreto de Urgencia, del cómputo de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo y negativo que se encuentren en trámite a la entrada en vigencia de la presente norma, con excepción de aquellos que cuenten con un pronunciamiento de la autoridad pendiente de notificación a los administrados. (...).

³¹ **DECRETO DE URGENCIA N.° 029-2020. Dictan medidas complementarias destinadas al financiamiento de la micro y pequeña empresa y otras medidas para la reducción del impacto del COVID-19 en la economía peruana**
Disposiciones Complementarias Finales
Artículo 28. Suspensión de plazos en procedimientos en el sector público
Declárese la suspensión por treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de publicado el presente Decreto de Urgencia, del cómputo de los plazos de inicio y de tramitación de los procedimientos administrativos y procedimientos de cualquier índole, incluso los regulados por leyes y disposiciones especiales, que se encuentren sujetos a plazo, que se tramiten en entidades del Sector Público, y que no estén comprendidos en los alcances de la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia N° 026-2020; incluyendo los que encuentran en trámite a la entrada en vigencia del presente Decreto de Urgencia.



<p>Decreto de Urgencia N.° 29-2020 (publicado el 20 de marzo de 2020)</p>	<p>Suspende por 30 días hábiles, y hasta el 06 de mayo de 2020, el cómputo de los plazos de inicio y de tramitación de los procedimientos de cualquier índole</p>	<p>Artículo 28 Declárese la suspensión por treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de publicado el presente Decreto de Urgencia, del cómputo de los plazos de inicio y de tramitación de los procedimientos administrativos y procedimientos de cualquier índole, incluso los regulados por leyes y disposiciones especiales, que se encuentren sujetos a plazo, que se tramiten en entidades del Sector Público, y que no estén comprendidos en los alcances de la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia N° 026-2020; incluyendo los que encuentran en trámite a la entrada en vigencia del presente Decreto de Urgencia. (...)</p>
<p>Decreto de Urgencia N.° 53-2020 (publicado el 05 de mayo de 2020)</p>	<p>Prorroga por 15 días hábiles, a partir del 7 de mayo de 2020, y hasta el 27 de mayo de 2020, la suspensión de los plazos de inicio y de tramitación de los procedimientos de cualquier índole</p>	<p>Artículo 12 12.1 Prorróguese por el término de quince (15) días hábiles, la suspensión del cómputo de plazos de inicio y tramitación de los procedimientos administrativos y procedimientos de cualquier índole, incluso los regulados por leyes y disposiciones especiales, que se encuentran previstos en el artículo 28 del Decreto de Urgencia N° 029-2020, contado a partir del 7 de mayo de 2020. El plazo antes señalado puede ser prorrogado mediante Decreto Supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros. (...)</p>
<p>Decreto de Supremo N.° 87-2020-PCM (publicado el 20 de mayo de 2020)</p>	<p>Prorroga hasta el 10 de junio de 2020 la suspensión de los plazos de inicio y de tramitación de los procedimientos de cualquier índole</p>	<p>Artículo 2 Prorrogar hasta el 10 de junio del 2020 la suspensión del cómputo de plazos de inicio y tramitación de los procedimientos administrativos y procedimientos de cualquier índole, incluso los regulados por leyes y disposiciones especiales previstos en el artículo 28 del Decreto de Urgencia N° 029-2020, ampliado por el Decreto de Urgencia N° 053-2020. (...)</p>

48. Ahora bien, con relación a los plazos de inicio, este Colegiado estima pertinente precisar que, contrariamente a lo alegado por la Universidad, estos no solo se refieren a los plazos procedimentales (adjetivos) con los que cuenta la autoridad administrativa para emitir la resolución de inicio del procedimiento sancionador (que en el caso concreto serían de 20 días hábiles³²), sino al plazo -generalmente más amplio- de prescripción, esto es, la oportunidad con la que cuenta la autoridad para hacer efectiva su potestad punitiva.
49. Cabe precisar que en la Sentencia recaída en el Expediente N.° 2775-2004-AA/TC (fundamento N.° 3), el propio Tribunal Constitucional ha señalado -contrariamente a lo alegado por la Universidad- que la figura de la prescripción no solo tiene la función de proteger al administrado frente a la actuación sancionadora de la Administración, sino también, la de preservar que, dentro de un plazo razonable, autoridades competentes cumplan con ejercer, bajo responsabilidad, el poder de sanción contra quienes pueden ser pasibles de un procedimiento administrativo. De ello se advierte que, juntamente con la seguridad jurídica, la inactividad de las entidades constituye uno de los fundamentos de la prescripción, la que, una vez

³² Como el plazo de veinte (20) días hábiles con el que cuenta la autoridad administrativa para iniciar el procedimiento sancionador de oficio. Si bien tal plazo es aplicable a los procedimientos de protección al consumidor iniciados de parte, al amparo de lo establecido en el artículo 21.1 de la Directiva N.° 001-2021/CODINDECOPI - Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, también podría aplicarse a los procedimientos de oficio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 195-2019/CC3



producida por el transcurso del tiempo, impide que las entidades ejerzan su potestad sancionadora. De esa manera, por un lado, se incentiva a que las entidades ejerzan la referida potestad de manera oportuna y, por otro lado, se evita colocar a los proveedores en un estado de incertidumbre prolongado respecto a su situación jurídica.

50. Como se advierte, el reproche a la inactividad de las entidades supone que estas, pese a haber tenido las posibilidades físicas y jurídicas de ejercer su potestad sancionadora, no lo hubiesen hecho por excesiva pasividad, descuido o falta de interés. Tal reproche, sin embargo, no resulta aplicable cuando se presentan causas externas que forzosamente conducen a las entidades a tal inactividad, como la situación excepcional de la declaratoria del Estado de Emergencia nacional.
51. De hecho, admitir que los plazos de prescripción continúan transcurriendo con normalidad durante el Estado de Emergencia nacional, no solo supondría desconocer abiertamente el escenario de inactividad en el que forzosamente se encuentran las entidades, sino que también podría dar lugar a la impunidad de ciertas conductas constitutivas de infracciones administrativas, al dejar transcurrir los plazos de prescripción pese a la manifiesta imposibilidad de las entidades de iniciar los procedimientos respectivos³³.
52. Sobre la base de lo anteriormente expuesto, resulta razonable que la suspensión del cómputo de los plazos de inicio también se aplique al cómputo de los plazos de prescripción del procedimiento administrativo sancionador que pudiera iniciar la Comisión, toda vez que su inactividad, en este contexto, no obedeció a una causa que le sea imputable (como excesiva pasividad, descuido, falta de interés, entre otros), sino que se encontró justificada en virtud a las medidas adoptadas en el marco del Estado de Emergencia nacional, para hacer frente a la situación generada por la pandemia de la Covid-19.
53. En consecuencia, corresponde desestimar el alegato de la Universidad referido a que se estaría afectando la garantía a que no se le castigue después de haber transcurrido el plazo de prescripción, pues como ya se indicó, la Comisión no ejerció su potestad sancionadora por causas que no le eran imputables. Además, cabe precisar que la interpretación antes mencionada no conlleva modificar alguna disposición del Código (norma con rango de ley) o de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en lo que se refiera a los plazos de prescripción o sus condiciones (por ejemplo, la posibilidad de exonerar de responsabilidad al administrado), por lo que, aplicar la suspensión del plazo de prescripción al caso concreto tampoco supondría vulnerar el principio de legalidad o desnaturalizar el objeto de las disposiciones contenidas en el Decreto de Urgencia N.º 029-2020 y las normas que lo siguieron.
54. Así, para graficar la fecha en que se emitieron las normas citadas en los párrafos precedentes, y en qué momento de la tramitación del presente PAS entraron en vigor, conviene reproducir la siguiente línea de tiempo:

³³

Al respecto, ver "Precedente administrativo sobre la suspensión del cómputo de los plazos de prescripción del régimen disciplinario previsto en la Ley N.º 30057 – Ley del Servicio Civil durante el Estado de Emergencia Nacional", aprobado por Resolución de Sala Plena N.º 001-2020-SERVIR/TSC del 22 de mayo de 2020.



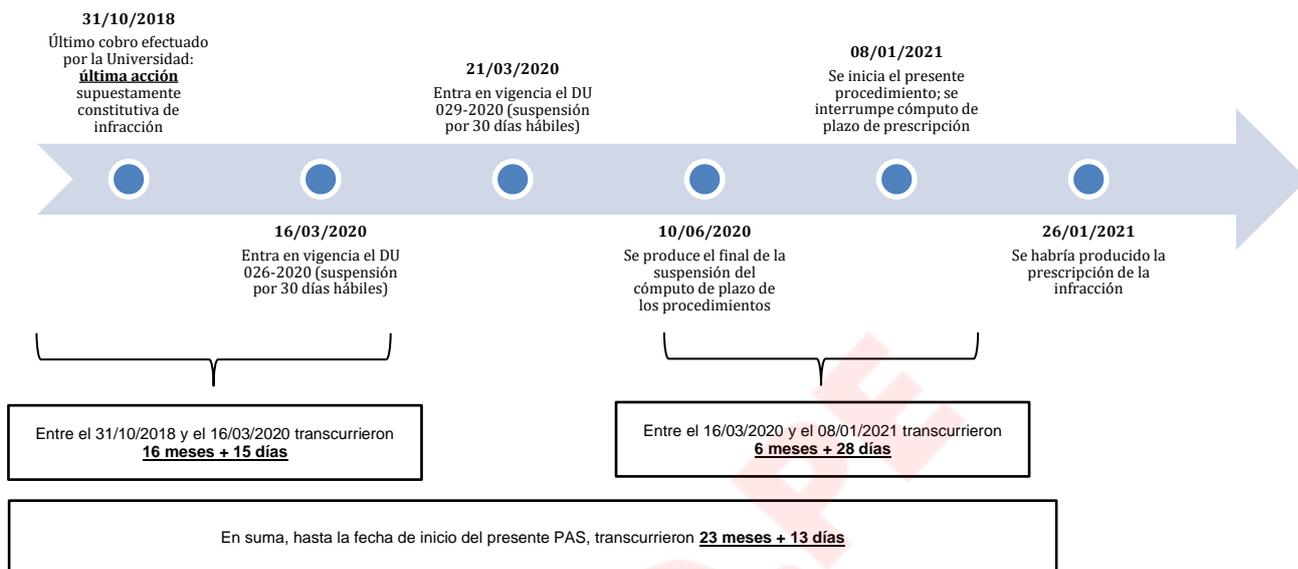
PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



55. Así, considerando que cuando el Decreto de Urgencia N.° 029-2020 fue publicado (el 20 de marzo de 2020) este procedimiento se encontraba en trámite, ya que la autoridad administrativa se encontraba evaluando precisamente su inicio (pues el expediente de supervisión fue remitido por la DFI mediante Memorando N.° 1804-2019/GSF del 15 de octubre de 2019); puede concluirse que la suspensión del cómputo del plazo de inicio, esto es, del cómputo de plazo de prescripción, también había sido suspendido, en el caso concreto, por el Decreto de Urgencia N.° 029-2020, el cual era aplicable a los procedimientos administrativos de cualquier índole.
56. En otras palabras, la suspensión del plazo de inicio, vinculada estrechamente al plazo de prescripción para conocer la presunta infracción cometida por la Universidad, operó desde el 16 de marzo de 2020³⁴ hasta el 10 de junio de 2020.
57. En consecuencia, considerando -como lo reconoció la propia administrada- que el último cobro objeto del presente procedimiento (aplicando una tasa de interés moratorio superior a la permitida) se habría efectuado el 31 de octubre de 2018³⁵, y que la suspensión del cómputo de plazos de ochenta y siete (87) días también suspendió el cómputo del plazo de prescripción de dos (2) años, se concluye que la oportunidad para conocer la presunta infracción cometida por la Universidad no había prescrito cuando el procedimiento inició el 08 de enero de 2021.

³⁴ Si bien el cómputo de plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores en primera instancia (no sujetos a silencio positivo y negativo) recién se suspendió a partir del 23 de marzo de 2020, del 16 al 23 de marzo de 2020 también dicho cómputo se encontraba suspendido (en los términos establecidos por la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia N.° 026-2020, publicado el 15 de marzo de 2020), con la finalidad de garantizar el debido procedimiento, dado el aislamiento social obligatorio (cuarentena) decretado por Decreto Supremo N.° 044-2020.

³⁵ Se precisa que, inclusive considerando solo la muestra representativa en la que se identificaron 24 boletas en las que se habría configurado la infracción, la última fecha del cobro realizado sería el 26 de octubre de 2021 (Boleta N.° 108, con código de alumno 20155475 teniendo como fecha de pago de pensión el 26/10/2018, conforme al Anexo 1 del Informe de Supervisión 683-2019/GSF), con lo cual la fecha de prescripción se daba el 19 de enero de 2021, es decir, después de haber sido notificada la resolución de imputación de cargos.



58. Ahora bien, con relación a la supuesta aplicación retroactiva del plazo de prescripción previsto en el Decreto de Urgencia N.º 029-2020, cabe precisar que ya la Sala se ha pronunciado sobre el particular. Así, a través de la Resolución N.º 570-2021/SPC del 16 de marzo del 2021, el Tribunal señaló, también en el marco de un procedimiento administrativo sancionador iniciado de oficio, que este se mantuvo suspendido entre el 16 de marzo y el 10 de junio de 2020. Además, reiteró que, partir de la idea de que la paralización del procedimiento debido a la declaratoria del Estado de Emergencia nacional –circunstancia excepcional y no imputable a la Comisión ni a su Secretaría Técnica– debería ser castigada con la reanudación del plazo de prescripción *“significaría desnaturalizar el mismo sentido de la institución jurídica de la prescripción –que busca reprender a la Administración Pública por su dejadez– e implicaría desconocer la realidad y las particulares circunstancias que atravesó el país por la proliferación del Covid-19”*³⁶.
59. En esa misma línea, es pertinente señalar que, el 16 de marzo de 2020 (fecha en que inició la suspensión del cómputo de plazos de tramitación de los procedimientos sujetos a silencio positivo y negativo, al amparo de lo dispuesto por Decreto de Urgencia N.º 026- 2021), el Indecopi emitió un comunicado, mediante el cual dispuso suspender la atención presencial al público desde tal fecha, así como suspender los plazos aplicables a reclamos, denuncias, obligaciones y registros, tal como citamos a continuación³⁷:
- “1. El Indecopi ha dispuesto suspender la atención presencial al público desde el lunes 16 de marzo del presente. Ello con el fin de evitar la concurrencia de público a sus instalaciones para prevenir eventuales contagios con el Covid-19. Frente a ello pone a su disposición sus canales virtuales de atención a través de www.indecopi.gob.pe.
 2. En esa línea, y con el fin de no afectar los procedimientos administrativos en curso, también han quedado suspendidos los plazos aplicables a los reclamos, denuncias, obligaciones y registros que se venían tramitando ante la institución.

³⁶ Ver Resolución 0570-2021/SPC-INDECOPI del 16 de marzo de 2021, emitida por la Sala en el marco del procedimiento administrativo sancionador iniciado por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Tacna contra Estación de Energías El Centenario S.A.C.:

- “44. Esta paralización (desde el 16 de marzo hasta el 10 de junio de 2020) se dio como parte de las medidas adoptadas por el Gobierno Central, en el marco de la declaratoria de emergencia nacional a causa de la propagación del Covid-19.
45. No se debe perder de vista que, de conformidad con el artículo 4º del Decreto Supremo 044-2020-PCM, como parte de este estado de emergencia, también se restringió la libertad de tránsito, lo cual impidió que el personal de la Secretaría Técnica de la Comisión, así como los integrantes de la Comisión, pudieran acudir al centro de labores a realizar las funciones que les correspondían. Es pertinente precisar que las actividades que desempeñaban no estaban contempladas dentro de las excepciones señaladas en la norma precitada.
46. En ese sentido, lo que se evidencia es que la paralización del presente procedimiento se dio en virtud de un mandato legal, el cual a su vez se dictó a causa de las circunstancias especiales y urgentes en las que se vio involucrado el país por la pandemia del Covid-19.
47. Es por ello que, a criterio de este Colegiado, partir de la idea de que esta circunstancia –excepcional y no imputable a la Comisión ni a su Secretaría Técnica– debería ser castigada con la reanudación del plazo de prescripción significaría desnaturalizar el mismo sentido de la institución jurídica de la prescripción –que busca reprender a la Administración Pública por su dejadez– e implicaría desconocer la realidad y las particulares circunstancias que atravesó el país por la proliferación del Covid-19”.

³⁷ El citado comunicado aún se puede revisar en el siguiente enlace: https://www.indecopi.gob.pe/en/-/comunicado-del-indecopi-a-toda-la-ciudadania?fbclid=IwAR1Se2RR-wYU2sGuQTWNxDuG70wh9NCzz_5qfLoaqs8en-b7cf9NWZVvQtY. Última visita el 22 de noviembre de 2021.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



El Indecopi, asimismo se suma al llamado de las autoridades del Poder Ejecutivo para que los ciudadanos en general contribuyan con acatar las medidas de emergencia establecidas, cuyo objetivo es salvaguardar la salud de nuestra población.

Lima, 16 de marzo de 2020”.

60. Aunado a ello, el 20 de marzo de 2020, el Indecopi emitió otro comunicado, a través del cual reiteró que, dada la imposibilidad de presentar documentos por mesa de partes y con la finalidad de no afectar los derechos de los administrados, desde el 16 de marzo de 2020 quedaban suspendidos todos los plazos aplicables a procedimientos administrativos, reclamos, denuncias, obligaciones y registros que se venían tramitando en la institución³⁸.
61. Así, aunque los citados comunicados no constituyan normas de carácter general, sin duda generan una expectativa legítima en los administrados respecto a que, desde el 16 de marzo de 2020, todo plazo aplicable a los procedimientos administrativos de competencia de la entidad -incluido el plazo de prescripción- quedaría suspendido en virtud a la imposibilidad de fáctica de la autoridad de poder tramitar y/o impulsar de oficio tales procedimientos, y la dificultad de los administrados de poder presentar escrito alguno; ello, en virtud a lo previsto por los principios de buena fe y predictibilidad o confianza legítima³⁹.
62. En consecuencia, teniendo en cuenta las disposiciones normativas antes citadas (Decretos de Urgencia N.° 26-2020 y N.° 29-2020), los comunicados emitidos por el Indecopi, y las restricciones físicas (tal como el cierre de la mesa de partes) y jurídicas (limitaciones a la libertad de tránsito) impuestas a los administrados, esta Comisión considera que también debería valorarse la fecha en la que inició la declaratoria del Estado de Emergencia nacional (16 de marzo de 2020) para determinar desde cuándo se habría suspendido el cómputo del plazo de prescripción.
63. Por lo antes expuesto, se concluye que, si bien no se ha emitido disposición expresa de suspensión del cómputo de plazos respecto a los periodos del 16 al 22 de marzo de 2020, ello no significa que dichos periodos deban ser incluidos en el cómputo de los plazos de prescripción, pues conforme se ha indicado, el Estado de Emergencia nacional aislamiento social obligatorio (cuarentena) se encuentran vigentes desde el 16 de marzo de 2020, lo que determina que desde dicha fecha se ha producido la imposibilidad de realizar actuaciones tendientes al inicio e

³⁸ El citado comunicado aún se puede revisar en el siguiente enlace: <https://www.indecopi.gob.pe/en/-/el-indecopi-garantiza-los-derechos-de-los-ciudadanos-incluso-durante-el-estado-de-emergencia-sanitaria-que-vive-el-pais>. Última visita el 22 de noviembre de 2021.

³⁹ **TUO DE LA LPAG**

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

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

(...)

1.8. Principio de buena fe procedimental.- La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. La autoridad administrativa no puede actuar contra sus propios actos, salvo los supuestos de revisión de oficio contemplados en la presente Ley. (...).

1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima.- La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



impulso de los procedimientos administrativos de competencia de la Comisión. Concluir ello, de ninguna manera implicaría vulnerar el principio de irretroactividad, sobre todo si se tiene en cuenta que, contrariamente a lo alegado por la Universidad, existe el interés particular de los administrados de garantizar el respeto a su derecho de defensa y debido procedimiento, así como el interés general de la Administración Pública de no generar impunidad de ciertas conductas constitutivas de infracciones administrativas, por la imposibilidad de impulsar y tramitar los procedimientos de oficio.

64. A mayor abundamiento, cabe precisar que, a través de la Resolución N.° 1963-2021/SPC-INDECOPI del 06 de septiembre de 2021, la Sala señaló que, en el caso de los procedimientos cuyo cómputo de plazos quedó suspendido al amparo del Decreto de Urgencia N.° 029-2020 (vigente desde el 23 de marzo de 2020), también debería considerarse que tal suspensión operó desde el 16 de marzo de 2020:

- “31 En sintonía con lo señalado, mediante Informe N° 0306-2020-GEL/INECOPI del 4 de junio de 2020, la Gerencia Legal del Indecopi absolvió la consulta vinculada a la suspensión del cómputo del plazo prescriptorio en el marco de la emisión de los Decretos de Urgencia N° 026-2020 y N° 029-2020, compartiendo la posición referida a que el plazo prescriptorio se vio afectado por tales disposiciones, pues considerar lo contrario, desconocería abiertamente las consecuencias ocasionadas por el Estado de Emergencia Nacional, (...).
32. De otro lado, a diferencia de lo desarrollado en la Resolución 1177-2021/SPC-INDECOPI de fecha 26 de mayo de 2021, se debe precisar que el presente análisis no solo aborda la suspensión de plazos de treinta (30) días (de todos los procedimientos sujetos a silencio positivo y negativo que se encuentren en trámite a su entrada en vigencia) dispuesto por el Decreto de Urgencia N° 026- 2020, sino, además, lo establecido en el Decreto de Urgencia N° 029-2020, que dispuso la suspensión por treinta (30) días hábiles del cómputo de los plazos de inicio y de tramitación de los procedimientos administrativos y procedimientos de cualquier índole.
33. Es importante precisar que, si bien el inicio formal de la suspensión dispuesta por el Decreto de Urgencia N° 029-2020 fue el 21 de marzo de 2020; ciertamente, el periodo comprendido entre el 16 de marzo de 2020 hasta tal oportunidad (21 de marzo de 2020), a criterio de este Colegiado, también debe encontrarse comprendido en el periodo de suspensión antes referido, teniendo en cuenta las circunstancias desarrolladas previamente, esto es, que la declaratoria de Estado de Emergencia ocasionó - como hemos visto- una serie de impedimentos y restricciones que repercutieron en las actuaciones de las entidades de la Administración Pública y en los propios administrados
34. En ese entender y garantizando el derecho al Debido Procedimiento Administrativo, esta Sala considera que la suspensión del cómputo de plazos de los procedimientos administrativos dispuestos por los Decretos de Urgencia N° 026-2020 y N° 029-2020, debe contabilizarse a partir del 16 de marzo de 2020 hasta su fecha de término, es decir, el 10 de junio de 2020, considerando que los administrados se vieron física y jurídicamente impedidos de ejercer oportunamente sus derechos, teniendo en cuenta -además- los Comunicados emitidos por la propia Administración el 16 y 20 de marzo de 2020, donde se informó a la ciudadanía la suspensión de atención de su Mesa de Partes y la suspensión de plazos para -entre otros- la interposición de denuncias administrativas”.

(Subrayado y resaltado agregado).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



65. Finalmente, cabe precisar que, si bien en la audiencia de informe oral del 23 de julio de 2021 la Universidad alegó que, según la Resolución N.° 1177-2021/SPC-INDECOPI del 26 de mayo de 2021, las normas de emergencia no serían aplicables para determinar la facultad de la autoridad administrativa de ejercer su potestad sancionadora (pues según la Sala, la suspensión del cómputo de plazos operaba únicamente para procedimientos que se encontraran en trámite al 16 de marzo de 2020⁴⁰); lo cierto es que, como se citó en el párrafo precedente, el Tribunal varió su criterio de interpretación con la Resolución N.° 1963-2021/SPC-INDECOPI, emitida con posterioridad, concluyendo que la suspensión del cómputo de plazos de los procedimientos administrativos dispuestos por los Decretos de Urgencia N.° 026-2020 y N.° 029-2020 incluye al plazo de prescripción y debe contabilizarse a partir del 16 de marzo de 2020 hasta su fecha de término, es decir, el 10 de junio de 2020.
66. Por lo antes expuesto, corresponde desestimar el alegato de la Universidad referido a que habría prescrito la facultad de la autoridad administrativa para conocer y, de ser el caso sancionar, la presunta infracción imputada a la administrada en este extremo.

A.2 Respecto a la presunta vulneración del principio de tipicidad

67. En sus descargos, la Universidad alegó que se debía declarar la nulidad del segundo y tercer hecho imputado (Resolutivo segundo y tercero), pues eran dos presuntas infracciones derivadas de una única conducta, referida a condicionar cualquier trámite académico administrativo a que el alumno no tenga deuda pendiente.
68. Sobre el particular cabe precisar que el artículo 248 del TUO de la LPAG recoge al principio de tipicidad como principio de la potestad sancionadora; según el cual solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley, siendo que las disposiciones reglamentarias pueden especificar aquellas dirigidas a identificar las conductas, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente⁴¹.

⁴⁰ Ver Resolución 1177-2021/SPC-INDECOPI del 26 de mayo de 2021, emitida por la Sala en el marco del procedimiento de parte iniciado por la señora Kandy López Caballero y el señor John Robert Morán Ninasevincha contra Cemasache S.A.C.:

- “27. Al respecto, corresponde indicar que, de una revisión del Decreto de Urgencia 026-2020, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 15 de marzo de 2020, se aprecia que a través de la misma se dispuso que únicamente se suspendía el cómputo de plazo de tramitación de los procedimientos administrativos que se encontraban en trámite a la entrada de su vigencia (16 de marzo de 2020), (...).
28. En ese sentido, contrariamente a lo señalado por los denunciantes, la primera instancia no se encontraba obligada de considerar la suspensión contemplada en las disposiciones normativas alegadas en su recurso de apelación a efectos de considerar el cómputo de plazo de prescripción, pues los alcances de las mismas no eran aplicables para determinarse la facultad de la autoridad administrativa para ejercer su potestad sancionadora; por lo que corresponde desestimar tal argumento.
29. Además, es pertinente indicar que, sin perjuicio de la suspensión de los procedimientos administrativos, dispuestos por el Estado de Emergencia nacional, la Mesa de Partes Virtual del Indecopi se encontró operativa desde el 3 de abril de 2020. Ello, conforme a lo difundido por la autoridad administrativa en los medios de comunicación⁹, evidenciándose que los denunciantes se encontraban facultados de interponer su denunciada desde dicha fecha y no recién a partir del levantamiento de la suspensión del plazo de los procedimientos administrativos en trámite”.

⁴¹ **TUO de la LPAG**
Artículo 248 Principios de la potestad sancionadora administrativa



69. Además, según el principio de legalidad, recogido en el TUO de la LPAG⁴², las autoridades deben actuar con respeto a la Constitución, la Ley y al Derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas. Así, el principio de taxatividad, entendiéndose como la concurrencia -a su vez- de los principios de legalidad y tipicidad de una conducta, se tiene como cumplido cuando se ha verificado que una norma recoge la conducta que es materia de análisis.
70. En tal sentido, según el artículo 73 del Código, el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo, asegurando su calidad⁴³. Tales lineamientos implican precisamente respetar los derechos reconocidos a los consumidores y cumplir las obligaciones que las normas imponen a los proveedores; entre las cuales se encuentra la Ley N.° 29947, que establece que las universidades no pueden disponer prácticas intimidatorias para procurar el pago de pensiones, afectando el derecho de acceder a una educación de calidad.
71. Tal situación, de ninguna manera supone vulnerar el principio de tipicidad -recogido en el artículo 248 del TUO de la LPAG- pues como ya se indicó, la infracción referida a brindar un servicio educativo inidóneo, que no respete los lineamientos generales del proceso educativo (como las obligaciones que impone la Ley N.° 29947) se encuentra recogida en el Código⁴⁴, esto es, en una norma con rango de ley.
72. En esa línea, aunque la segunda y tercera imputación se hayan tipificado al amparo del artículo 73 del Código, constituyen conductas independientes entre sí: la segunda imputación hace referencia a una medida supuestamente permitida

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

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

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

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

42

TUO de la LPAG

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

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

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

43

CÓDIGO

Artículo 73.- Idoneidad en productos y servicios educativos

El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

44

Por consiguiente, el incumplimiento de lo indicado en el artículo 3 de la Ley N.° 29947, constituye infracción a lo estipulado en el artículo 73 del Código, toda vez que la idoneidad recogida en dicho artículo supone que los proveedores deben brindar sus productos o servicios respetando la normativa que rige su prestación; por tanto, no se trata de una interpretación por analogía de la norma. Así, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 73 del Código, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley N.° 29947, se entiende por cumplido el deber de idoneidad cuando la Universidad no dispone medidas prohibidas para procurar el cobro de sus pensiones de enseñanza.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



(condicionar o impedir la obtención del “Certificado de Notas” si el alumno no se encontraba al día en el pago de pensiones), pero que no habría sido informada adecuadamente; mientras que la tercera imputación hace referencia a disponer medidas presuntamente prohibidas para procurar el pago de pensiones.

73. En otras palabras, de la revisión de la imputación de cargos se puede colegir que la segunda presunta infracción se habría configurado por no haber informado adecuadamente (de manera oportuna) sobre la medida de no obtener el “Certificado de Notas”; mientras que la tercera imputación se habría configurado por el solo hecho de disponer medidas prohibidas para procurar el pago de pensiones, en los términos del artículo 3 de la Ley N.° 29947; motivo por el cual se concluye, contrariamente a lo alegado por la administrada, que son presuntas infracciones que derivan de conductas distintas entre sí.
74. Por lo antes expuesto, corresponde desestimar el alegato expuesto por la Universidad en este extremo, referido a la presunta vulneración al principio de tipicidad.

A.3 Respecto a la presunta vulneración del principio de concurso de infracciones

75. Al respecto, la Universidad alegó que, teniendo en cuenta el principio de concurso de infracciones previsto en el artículo 248 del TUO de la LPAG, y solo en caso se considerara que la segunda y tercera imputación derivaban de una sola conducta, debía imponérsele a su representada una sola sanción, según la infracción de mayor gravedad.
76. Sobre el particular cabe precisar que, el numeral 6 del artículo 248 del TUO de la LPAG⁴⁵, contempla al concurso ideal de infracciones como una forma de delimitar el ejercicio de la potestad sancionadora del Estado; según dicho principio, cuando una misma conducta califique como más de una infracción se aplicará la sanción prevista para la infracción de mayor gravedad (absorción), sin perjuicio que puedan exigirse las demás responsabilidades que establezcan las leyes.
77. Así, conviene reiterar que, aunque la segunda y tercera imputación se hayan tipificado al amparo del artículo 73 del Código, constituyen conductas independientes entre sí: la segunda imputación hace referencia a una medida supuestamente permitida (condicionar o impedir la obtención del “Certificado de Notas” si el alumno no se encontraba al día en el pago de pensiones), pero que no habría sido informada adecuadamente; mientras que la tercera imputación hace referencia a disponer medidas presuntamente prohibidas para procurar el pago de pensiones. En consecuencia, de verificarse la responsabilidad administrativa del proveedor por ambas infracciones, no correspondería aplicar la sanción resultante para la infracción de mayor gravedad, toda vez que en el caso concreto nos encontramos ante dos conductas claramente diferenciadas entre sí.

45

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:

(...)

6. Concurso de Infracciones. - Cuando una misma conducta califique como más de una infracción se aplicará la sanción prevista para la infracción de mayor gravedad, sin perjuicio que puedan exigirse las demás responsabilidades que establezcan las leyes. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 195-2019/CC3



78. Por lo antes expuesto, corresponde desestimar el alegato expuesto por la Universidad en este extremo, referido a la presunta aplicación del principio de concurso de infracciones.

B. Con relación al hecho de haber requerido el pago de un interés moratorio superior al permitido por la Ley N.º 29947

79. El artículo 13 de la Constitución Política del Perú establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana⁴⁶. De hecho, el artículo 14 establece la educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física y el deporte, por lo cual prepara para la vida, el trabajo y fomenta la solidaridad⁴⁷.

80. En esa misma línea, el Tribunal Constitucional ha manifestado que la educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país⁴⁸.

81. Por su parte, según el artículo 73 del Código⁴⁹, el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad del servicio dentro de la normativa sobre la materia.

82. En concordancia con lo anterior, el artículo 2 de la Ley N.º 29947, Ley de Protección a la Economía Familiar respecto del pago de pensiones en Institutos, Escuelas Superiores, Universidades y Escuelas de Posgrado Públicos y Privados (Ley N.º 29947), establece que 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 (BCRP)⁵⁰.

⁴⁶ **Constitución Política del Perú**
Artículo 13.º. -

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

⁴⁷ **Constitución Política del Perú**
Artículo 14.º. -

La educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física y el deporte. Prepara para la vida y el trabajo y fomenta la solidaridad. Es deber del Estado promover el desarrollo científico y tecnológico del país. La formación ética y cívica y la enseñanza de la Constitución y de los derechos humanos son obligatorias en todo el proceso educativo civil o militar. La educación religiosa se imparte con respeto a la libertad de las conciencias. La enseñanza se imparte, en todos sus niveles, con sujeción a los principios constitucionales y a los fines de la correspondiente institución educativa. Los medios de comunicación social deben colaborar con el Estado en la educación y en la formación moral y cultural.

⁴⁸ Expediente 04232-2004-AA/TC del 3 de marzo de 2005.

⁴⁹ **Código**
Artículo 73.- idoneidad en productos y servicios educativos

El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.

⁵⁰ **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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



83. De acuerdo con el Glosario de Términos Económicos publicado por el BCRP, la tasa de interés interbancario es 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 web⁵¹.
84. 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 doloso⁵².
85. Al respecto, el Diccionario Jurídico con el que cuenta el Poder Judicial⁵³ señala que, se entiende por mora la tardanza culpable en el cumplimiento de una obligación, la que aún puede ser ejecutada por existir, todavía interés del acreedor. En ese sentido, será considerado un interés moratorio aquel concepto destinado a indemnizar la tardanza en el cumplimiento de una obligación determinada.
86. 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 web⁵⁴.
87. En el caso concreto, el 29 de noviembre de 2018 se recabó de la página web de la Universidad el documento denominado “Derechos académicos del semestre 2018-2 – Estudiantes de pregrado”, emitido por la Tesorería General de la Dirección de Administración y Finanzas de la Universidad (ver foja 04 del Expediente). Dicho documento señalaba, con relación al pago de derechos académicos, que a partir de la segunda boleta de pago el alumno podría solicitar la “ampliación del plazo, con recargo administrativo” (recargo que ascendía a S/ 15.00 Soles) o el “desdoblamiento de pago” (para fraccionar hasta en dos partes el monto íntegro de la boleta; siendo que, en caso no se pague en la nueva fecha, se podría aplicar también un recargo):

“2. Cancelación de los derechos académicos

(...)

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.

⁵¹ Enlace <http://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/indice-de-tasa-interbancaria-en-moneda-nacional.html>

⁵² FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, César “Código Civil Peruano Comentado”. Editorial: Gaceta Jurídica. Pp: 524. Ciudad: Lima.

⁵³ Disponible en <https://historico.pj.gob.pe/servicios/diccionario/diccionario.asp>

⁵⁴ Enlace: www.bcrp.gob.pe/estadisticas/indice-de-tasa-interbancaria-en-moneda-nacional.html



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



b. Ampliación del plazo y desdoblamiento del pago de boletas (a partir de la segunda boleta)

Si el alumno no pudiera cancelar su boleta original dentro del plazo establecido en el calendario, tiene las siguientes dos opciones:

- Ampliación del plazo, con recargo administrativo
- Desdoblamiento del pago, que permite fraccionar hasta en dos partes el monto íntegro de la boleta

(...)

b.1 Ampliación del plazo (prórroga automática)

El alumno, sin mediar trámite administrativo alguno, podrá cancelar su boleta original pasada la fecha de vencimiento abonando un recargo de S/ 15 soles hasta la fecha límite, según el calendario de ampliación del plazo (...).

b.2 Desdoblamiento del pago

Corresponde a la boleta que, a solicitud del alumno, se desdobra en dos partes, de forma que genera dos nuevas boletas que reemplazarán a la original.

(...)

La primera parte de la boleta desdoblada tendrá la misma fecha de vencimiento que la boleta original; si no se cancela en dicha fecha, tendrá un recargo de S/ 15 soles.

Si la segunda parte de la boleta desdoblada no se cancela en la fecha señalada, tendrá un recargo de medio crédito de la escala de pagos en que se encuentre ubicado el alumno".

(Subrayado agregado).

88. Es oportuno mencionar que, similar redacción, tenían los documentos "Derechos académicos del semestre 2017-1 – Estudiantes de Posgrado" (ver foja 26 del Expediente), "Derechos académicos del semestre 2017-2 – Estudiantes de Posgrado" (ver foja 31 del Expediente), "Derechos académicos del Semestre 2018-1 – Estudiantes de Posgrado" (ver foja 37 del Expediente), y "Derechos académicos del semestre 2018-2 – Estudiantes de Posgrado" (ver foja 45 del Expediente).
89. En línea con lo anterior, el mismo 29 de noviembre de 2018 se recabó de la página web de la Universidad el documento denominado "Preguntas frecuentes". Dicho portal de acceso a información económica señalaba, entre otras cosas, que, si el alumno había ampliado la fecha de pago de su boleta, pagaría un recargo de S/ 15.00 Soles hasta la fecha límite de prórroga automática; y si había "desdoblado su boleta"⁵⁵, pagaría un recargo de S/ 15.00 Soles por no cancelar la primera parte desdoblada, y un recargo de medio crédito por no cancelar la segunda parte desdoblada:

"Preguntas Frecuentes"

⁵⁵ Según los documentos remitidos por la Universidad, el desdoblamiento consiste en la solicitud del alumno de generar dos nuevas boletas que reemplazarán a la original. El trámite exigiría el pago de una primera parte de no menor del 15% del monto original para las escalas 1, 2, 3, G1, G2, G3, G4 y G5; y del 30% para las escalas 4, 5, G6, G7, G8, G9. El saldo sería cargado a la segunda parte de la boleta desdoblada. Se indica además que, la primera parte de la boleta desdoblada tendrá la misma fecha de vencimiento que la boleta original.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



“¿Qué pasa si no cancelé mi boleta de pensiones antes de la fecha de vencimiento?

Si no realizó el desdoblamiento de boleta, podrá cancelar la boleta original abonando el recargo de S/ 15 soles hasta la fecha límite de la prórroga automática.

Si no realiza el pago pasada la fecha límite de prórroga automática, debe pagar, como adicional, medio crédito según su escala de pensiones.

Si realiza el desdoblamiento de boleta y no cancela la primera parte desdoblada, tendrá como plazo la fecha límite de la prórroga automática con S/ 15 de recargo; pasada esta fecha, el recargo será de medio crédito.

En caso no realizará el pago de la segunda parte desdoblada en la fecha de vencimiento, el recargo será de medio crédito”.

(Subrayado agregado).

90. Por otro lado, el 03 de diciembre de 2018, se recabó de la página web de la Universidad el “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios” (ver foja 056 del Expediente), cuyo artículo 14 señalaba que los alumnos abonarían, como “recargo por concepto de pago extemporáneo”, el valor de medio (½) crédito por cada boleta no pagada en el grado de la Escala de becas y pensiones en que se encuentren ubicados:

*“Art. 14º.- Los alumnos que abonen los derechos académicos ordinarios de los semestres regulares con posterioridad a las fechas establecidas en el artículo 5 de las Normas del sistema de prórrogas de pago o los derechos académicos ordinarios del ciclo de verano con posterioridad a las fechas que establezca el Consejo Universitario para su cancelación, **abonarán como recargo por concepto de pago extemporáneo el valor de medio (1/2) crédito por cada boleta no pagada en el grado de la Escala de becas y pensiones en que se encuentren ubicados**”.*

(Énfasis agregado)

91. Sobre el particular, esta Comisión considera necesario determinar, en primer lugar, la naturaleza jurídica del concepto de “recargo”, impuesto por la Universidad dentro del contrato de prestación de servicios educativos; ello, a fin de verificar si la administrada realizó un cobro lícito, en función a su autonomía.
92. Ahora bien, de la lectura de cada uno de los documentos antes reseñados, se puede verificar que, en todos los casos, se hace referencia a que la obligación de cancelar un “recargo”, surgirá una vez vencida la fecha de pago de una cuota determinada:

Documento denominado “Derechos Académicos del Semestre 2018-2”:

(...)

b.1 Ampliación del plazo (prórroga automática)

*El alumno, sin mediar trámite administrativo alguno, podrá cancelar su boleta original **pasada la fecha de vencimiento** abonando un recargo de S/ 15 soles hasta la fecha límite, según el calendario de ampliación del plazo (...).*

(Énfasis agregado).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



Documento denominado “Preguntas Frecuentes”:

(...)

Si no realizó el desdoblamiento de boleta, podrá cancelar la boleta original abonando el recargo de S/ 15 soles **hasta la fecha límite de la prórroga automática.**

Si no realiza el pago **pasada la fecha límite de prórroga automática,** debe pagar, **como adicional, medio crédito** según su escala de pensiones.

Si realiza el desdoblamiento de boleta y no cancela la primera parte desdoblada, tendrá **como plazo la fecha límite de la prórroga automática** con s/ 15 de recargo; **pasada esta fecha,** el recargo será de medio crédito.

En caso no realizará el pago de la segunda parte desdoblada **en la fecha de vencimiento,** el recargo será de medio crédito.

(Énfasis agregado).

Documento denominado “Reglamento de Pago de Derechos Académicos Ordinarios”:

(...)

Art. 14°.- Los alumnos que abonen los derechos académicos ordinarios de los semestres regulares **con posterioridad a las fechas establecidas** en el artículo 5 de las normas del sistema de prórrogas de pago o los derechos académicos ordinarios del ciclo de verano **con posterioridad a las fechas que establezca** el Consejo Universitario para su cancelación, abonarán como recargo por concepto de pago extemporáneo el valor de medio (1/2) crédito por cada boleta no pagada en el grado de la Escala de becas y pensiones en que se encuentren ubicados.

(Énfasis agregado).

93. En esta línea, en la etapa de supervisión, la Universidad reconoció la aplicación de dichos recargos a través del escrito de fecha 18 de diciembre de 2018:

“Respecto al cobro de recargos o cobros adicionales de las pensiones a los estudiantes de los programas de pregrado y posgrado por derechos académicos, la Universidad desde sus inicios estimó que éstas corresponden a un contrato de naturaleza civil con prestaciones recíprocas, en función de la autonomía de la voluntad, la libertad contractual y la autonomía universitaria, regulada por la Ley Universitaria que reconoce esa libertad en las universidades privadas para el cobro de pensiones, y amparadas también bajo la Constitución Política.

Este criterio fue aplicado por la Universidad desde los años 80 y fue ratificado mediante la Resolución N° 11 de fecha 05 de mayo de 1994, del Expediente N° 89-93-CPC del Indecopi”.

94. Adicionalmente, la Universidad, adjuntó una hoja de cálculo en formato Excel en la que señalaban como concepto de recargo al denominado “art 5”, conforme al siguiente detalle:

Imagen N.° 1

TIPO DE RECARGO	PROGRAMA	ESCALAPEN	FECHA DE PAGO	IMPORTE COBRADO	MONTO A DEVOLVER	FECHA DE DEVOL.
Art. 5	Pregrado	1	29/08/2017	2.35	2.42	26/11/2018
1/2 Crédito	Pregrado	1	29/08/2017	262.60	270.45	26/11/2018
SCUS TH Recargo S/ 15	Pregrado	G5	13/07/2018	15.00	14.24	26/11/2018
SCUS TH Recargo S/ 15	Pregrado	G5	09/04/2018	15.00	15.04	26/11/2018
SCUS TH 1/2 Crédito	Pregrado	G5	04/10/2018	301.05	298.36	26/11/2018
Recargo S/ 15	Pregrado	3	28/12/2017	15.00	10.11	26/11/2018
Recargo S/ 15	Pregrado	3	26/10/2018	15.00	12.18	26/11/2018
Recargo S/ 15	Pregrado	3	26/09/2018	15.00	12.22	26/11/2018
Recargo S/ 15	Pregrado	3	27/10/2017	15.00	12.39	26/11/2018
Recargo S/ 15	Pregrado	3	28/05/2018	15.00	12.42	26/11/2018
Recargo S/ 15	Pregrado	3	26/09/2017	15.00	12.56	26/11/2018
Recargo S/ 15	Pregrado	3	27/04/2018	15.00	12.63	26/11/2018
Recargo S/ 15	Pregrado	3	22/06/2018	15.00	12.93	26/11/2018
1/2 Crédito	Pregrado	3	28/12/2017	240.00	238.36	26/11/2018
1/2 Crédito	Pregrado	3	02/12/2016	229.40	241.02	26/11/2018

95. De la revisión de los documentos mencionados, se puede verificar que el artículo 5 haría referencia al documento denominado “Normas del Sistema de Prórrogas de Pago”, el mismo que indica:

“Artículo 5.- El Consejo Universitario aprobará antes del inicio de cada semestre académico el calendario de pagos y el monto del recargo administrativo por la ampliación de plazo”.

96. Así pues, se ha podido verificar que existen tres tipos de *recargo o cobro adicional* que efectúa la Universidad a sus alumnos:

- (i) El primero, referido al interés cobrado en función al Artículo 5 del documento denominado “Normas del Sistema de Prórrogas de Pago” (valor de la tasa de interés convencional moratorio fijado por el BCRP)
- (ii) El segundo referido al valor de S/ 15.00, que se paga hasta el límite de la prórroga automática.
- (iii) El tercero, referido a 1/2 crédito por cada boleta no pagada después del límite de la prórroga automática.

97. Cabe precisar que, en todos los supuestos, el fundamento para la aplicación de dichos conceptos responde a la falta de cumplimiento de la contraprestación por el servicio educativo en las fechas indicadas, es decir, su naturaleza es la de indemnizar la demora en el pago.

98. Lo anterior, cobra mayor sentido toda vez que la Universidad realizaría estos cobros de manera periódica, es decir, cada vez que el alumno se retrase en la fecha de pago de sus cuotas, por lo que la obligación estaría directamente ligada a cada cuota en específico, siendo una medida para procurar el pago en las fechas determinadas por la institución.

99. En esa misma línea debe tenerse en cuenta que, conforme se ha señalado, el interés moratorio está destinado a indemnizar la tardanza en el cumplimiento de una obligación determinada, el mismo que tiene su origen en el momento de dicho incumplimiento, instante en el que comenzará a aplicarse la tasa establecida para tal fin.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



100. De los documentos revisados esta Comisión ha verificado que los cobros por *recargo* tendrían su origen en el tiempo transcurrido por el incumplimiento de la obligación de pagar la respectiva cuota; por lo que, se considera que, la naturaleza de dichos cobros coincidiría con la del interés moratorio determinado por la normativa civil.
101. Ahora bien, en el presente caso corresponde aplicar el principio de primacía de la realidad, recogido en el artículo V del Título Preliminar del Código⁵⁶, según el cual la autoridad administrativa deberá determinar la verdadera naturaleza de las conductas, pues la forma de los actos jurídicos utilizados en una relación de consumo no enerva el análisis sobre los verdaderos propósitos de la conducta que subyacen el acto jurídico que la expresa.
102. En aplicación del mencionado principio, se considera que, independientemente de la denominación otorgada al cobro efectuado por parte de la Universidad, de los hechos verificados consta que el monto cobrado coincide con el concepto expuesto para los intereses moratorios, razón por la que se deberá evaluar si, el monto fijado por la administrada se encuentra conforme a lo permitido por ley. Para tal efecto, debe recordarse que, según el artículo 2 de la Ley N.° 29947, la tasa de interés para las moras sobre pensiones no pagadas no podrá superar la tasa de interés interbancario dispuesta por el BCRP.
103. En ese sentido, a fin de determinar si la mora fijada por la Universidad superaba la tasa máxima permitida por el BCRP, -expresada en términos efectivos anuales y publicada de forma diaria la página web de dicha institución⁵⁷-, en los párrafos siguientes se procederá a realizar un análisis cuantitativo de la información obrante en el expediente.
104. El análisis cuantitativo, considera los siguientes importes cobrados por la Universidad: (i) pensiones, las cuales fueron cobradas como contraprestación por el servicio brindado al alumno; y (ii) recargos, los cuales habrían sido cobrados debido al retraso en el pago de pensiones. Así, es necesario señalar que la administrada emitía boletas de pago periódicamente, las cuales incluían el cobro de los importes antes señalados.
105. Asimismo, cabe señalar que, por cada retraso en el pago de una pensión, se podría generar uno o más recargos, los cuales, a su vez, se encontrarían incluidos y detallados en las boletas emitidas. Por ello, resulta factible que el número de recargos sea superior al número de pensiones analizadas. Además, debido a que una misma boleta podría contener más de un recargo, el número de recargos podría ser también superior al de boletas emitidas.

⁵⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
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. (...)

⁵⁷ Esta información puede ser consultada en el portal web de dicha entidad a través del enlace: <http://www.bcrp.gob.pe/estadisticas/indice-de-tasa-interbancaria-en-moneda-nacional.html>. Revisado el 13 de agosto de 2019.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



106. De esta forma, como resultado de analizar la información proporcionada por la administrada,⁵⁸ se identificó un total de 257 005 boletas, las cuales conforman el universo considerado para el análisis. Dichas boletas contenían un total de 299 881 recargos.
107. A partir de ello, se informó a la Universidad la selección de un listado de 315 boletas como muestra representativa⁵⁹ del universo de 257 005 boletas.⁶⁰
108. Asimismo, y conforme a lo señalado anteriormente, dentro de las 315 boletas seleccionadas como muestra representativa⁶¹ se identificó un total de 354 recargos asociados al retraso en el pago de 329 pensiones.⁶²
109. No obstante, para fines del análisis a ser realizado, se utilizará la sumatoria de los importes generados como recargos por cada una de las pensiones que presentarían retraso. Por ello, se considerará el término 'recargo acumulado' para denotar la sumatoria de recargos que habrían sido generados a raíz del retraso de una misma pensión, con lo cual se tendrá que las 329 pensiones que habrían sido pagadas con retrasos generaron 329 'recargos acumulados'.⁶³ De esta manera, se permite una correspondencia numérica biunívoca⁶⁴.
110. Bajo las consideraciones descritas, la unidad de análisis para fines de los cálculos a ser realizados será el recargo acumulado. No obstante, las conclusiones pueden ser igualmente expresadas en términos de boletas, lo que resulta compatible con el diseño muestra utilizado, el cual se encuentra expresado en términos de boletas.
111. En ese sentido, debido a que los recargos acumulados se encuentran expresados en soles, mientras que el límite establecido por la normativa es una tasa de interés, resulta necesario expresar dicho límite en términos de un importe moratorio en soles, de manera que las cifras resulten comparables.
112. Dicho importe moratorio, el cual será denominado como 'importe moratorio límite' equivale a los intereses generados por la aplicación de la tasa de interés interbancaria sobre el importe de pensión durante el periodo de tiempo

⁵⁸ La información fue remitida mediante escrito s/n de fecha 18 de febrero de 2019, en respuesta a la Carta 188-2019/INDECOPI-GSF.

⁵⁹ Dicha muestra fue realizada de acuerdo a la metodología contenida en la Norma Técnica Peruana (NTP) ISO 2859-1. "Procedimientos de muestreo para inspección por atributos".

⁶⁰ La información fue remitida a la administrada mediante Carta 696-2019/INDECOPI-GSF, de fecha 15 de marzo de 2019, en respuesta al Escrito s/n, de fecha 18 de febrero de 2019.

⁶¹ La información fue remitida por la administrada mediante escrito s/n de fecha de 17 de abril de 2019, en respuesta a la Carta 696-2019/INDECOPI-GSF, la cual comprende información contenida en archivos Excel, así como boletas en formato digital.

⁶² En aquellos casos en los que la información difería entre aquella contenida en los archivos Excel respecto de aquella encontrada en las boletas en formato digital, se utilizó la información encontrada en estas últimas.

⁶³ Cabe señalar que se identificó tres (3) recargos que no contenían información acerca de las pensiones que las generaron, por lo que, para efectos del análisis del presente informe, no será posible analizarlos. Ello no modifica el número de 'recargos acumulados' identificados.

⁶⁴ <https://dle.rae.es/>

1. *f. Mat.* Correspondencia que existe o se establece entre los elementos de dos conjuntos cuando, además de ser unívoca, es recíproca; es decir, cuando a cada elemento del segundo conjunto corresponde, sin ambigüedad, uno del primero.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



comprendido entre su fecha de vencimiento y fecha de pago (a partir de ahora, periodo de retraso). No obstante, cabe señalar que la tasa de interés interbancaria presenta fluctuaciones a lo largo del tiempo, por lo que existe la posibilidad de que los periodos de retraso a evaluar involucren diferentes valores de tasa de interés interbancaria.

113. En ese sentido, con la finalidad de capturar dichas fluctuaciones, el cálculo del importe moratorio límite se realizó utilizando *índices acumulados*⁶⁵ correspondientes a los valores de la tasa de interés interbancaria, los cuales representan su capitalización acumulada.
114. Respecto de la metodología a emplear en este cálculo, se considerará como referencia el contenido del documento “Metodología para actualizar montos de dinero”, publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).⁶⁶
115. Así, de acuerdo con dicha metodología, son necesarios dos (2) factores acumulados: (i) el inicial, el cual corresponde a la fecha de vencimiento de la pensión; y (ii) el final, el cual corresponde a la fecha de pago de la pensión. De esta forma, y adaptando la metodología a los términos utilizados en el presente informe, el cálculo estará representado según la siguiente expresión matemática:

$$M = P \times \left(\frac{F_{final}}{F_{inicial}} - 1 \right)$$

Donde:

- M*: Importe moratorio límite, equivalente a utilizar la tasa interbancaria del BCRP
- P*: Importe de pensión, cuyo retraso habría generado el recargo acumulado
- F_{inicial}*: Factor acumulado inicial, correspondiente a la fecha de vencimiento
- F_{final}*: Factor acumulado final, correspondiente a la fecha de pago (pensión), y obteniendo como producto de capturar las fluctuaciones en la tasa de interés interbancaria.

116. Realizado el cálculo del importe moratorio límite (*M*) para cada una de las pensiones, se procede a evaluar si los recargos cobrados por la Universidad superarían el límite establecido por la normativa vigente.
117. Asimismo, tal como se describió anteriormente, para fines de los cálculos se utilizaron los recargos acumulados, los cuales, en caso superen el límite establecido por la normativa vigente, implicarían la existencia de un cobro en

⁶⁵ Los *índices acumulados* representan la capitalización acumulada generada por la tasa de interés interbancaria, los cuales se calculan con base en índices diarios, según el contenido del documento “Cálculo del Índice de Tasa Interbancaria Overnight”, publicado por el Banco Central de Reserva del Perú, el cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Estadisticas/Operaciones-Monetarias-Cambiarías/metodologia-indice-overnight-2015.pdf>. Revisado el 26 de septiembre de 2019.

⁶⁶ El documento en cuestión expone el proceso para el cálculo de los intereses generados por una tasa de interés mediante el uso de factores acumulados, los cuales, en el caso de la tasa de interés interbancaria, publicada por el BCRP, se denominan índices acumulados. El documento “Metodología para actualizar montos de dinero”, publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2019/Setiembre/TI-0002-se2019.PDF>. Revisado el 26 de septiembre de 2019.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



exceso, equivalente a la diferencia entre ambos importes, expresado a través de la siguiente fórmula matemática:

$$C = R - M$$

Donde:

- C: Importe cobrado en exceso
- R: Importe de recargo acumulado
- M: Importe moratorio límite

118. A continuación, se ejemplifica el cálculo del importe moratorio límite (M) y el importe cobrado en exceso (C), utilizando los datos del Cuadro N° 1, correspondientes a la boleta 115 del alumno de código [REDACTED].

Cuadro N° 1: Datos

Boleta^{1/}	[REDACTED]
Código del alumno	[REDACTED]
Importe de pensión (P)	[REDACTED]
Fecha de vencimiento	[REDACTED]
Fecha de pago (pensión)	[REDACTED]
Factor acumulado inicial ($F_{inicial}$)^{2/}	[REDACTED]
Factor acumulado final (F_{final})^{2/}	[REDACTED]
Importe de recargo acumulado (R)	[REDACTED]

1/ Se refiere al valor que identifica a la boleta dentro del conjunto de trescientas quince (315) boletas que comprende la muestra representativa.

2/ Los valores de factores acumulados (índices acumulados, según la nomenclatura del BCRP) son redondeados a 4 decimales, según el documento "Cálculo del Índice de Tasa Interbancaria Overnight", publicado por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), el cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Estadisticas/Operaciones-Monetarias-Cambiaras/metodologia-indice-overnight-2015.pdf>. Revisado el 26 de septiembre de 2019.

119. Sobre la base de la información previamente mostrada, se procedió a calcular, según la metodología previamente detallada, el importe moratorio límite (M) y el importe cobrado en exceso (C), como se detalla a continuación:

[REDACTED]

[REDACTED]

120. Los cálculos antes detallados se sintetizan en el Cuadro N° 2. En la primera fila, se aprecia el importe moratorio límite (M), el cual representa el importe máximo que pudo ser cobrado conforme al límite de la normativa vigente; en la segunda fila, se aprecia el importe de recargo (R), el cual representa lo que la administrada efectivamente cobró; y, por último, el cobro en exceso, el cual representa la diferencia entre los dos conceptos previamente indicados (C).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



Cuadro N.° 2: Cálculo

	Resultado
Importe moratorio límite (M)	
Importe de recargo (R)	
Importe cobrado en exceso (C) = (R) - (M)	

121. En ese sentido, este cálculo fue realizado para los 329 recargos acumulados que comprenden la muestra representativa.
122. Así, con base en la información proporcionada, se verificó que los recargos cobrados por la Universidad superaron el límite establecido por la normativa vigente, representado por el valor del importe moratorio límite correspondiente, el cual equivale al importe máximo que pudo ser cobrado por conceptos moratorios. Dicha situación se presentó en 325 recargos acumulados de un total de 329.
123. Esto equivale a señalar que los montos cobrados por concepto moratorio debido al retraso en el pago de pensiones excedieron el límite de la normativa vigente respecto de 325 pensiones,⁶⁷ de un total de 329 pensiones analizadas. De la misma forma, dicha conclusión equivale a mencionar que los montos cobrados por concepto moratorio debido al retraso en el pago de pensiones excedieron el límite de la normativa vigente en los casos de 309 boletas, respecto de un total de 315 boletas analizadas.
124. Del análisis efectuado, se evidenciaba que la Universidad había incurrido en incumplimiento de lo establecido en la normativa de protección al consumidor, al realizar un cobro excesivo por concepto de interés moratorio, existiendo indicios de infracción al artículo 73 del Código. No obstante, en el procedimiento se ha verificado que la Universidad ha realizado una reevaluación de criterios (específicamente en relación con los cobros que realiza) y decidió libremente efectuar una devolución a los cobros que excedían al límite establecido por la Ley N.° 29947 referida al límite máximo establecido para los intereses moratorios por el BCRP.
125. Sobre el particular, en las fechas posteriores a la manifestación de la Universidad, personal de la Dirección de Fiscalización realizó distintas supervisiones remotas a efecto de recabar información relacionada a la veracidad de lo expresado por la administrada, siendo que, con fecha 9 de enero de 2019 se verificó que el documento denominado "Reglamento de pago de Derechos Académicos Ordinarios", había sido modificado, en el siguiente sentido:

*"Art. 14º.- Los alumnos que abonen los derechos académicos ordinarios de los semestres regulares con posterioridad a las fechas establecidas en el artículo 5 de las normas del sistema de prórrogas de pago o los derechos académicos ordinarios del ciclo de verano con posterioridad a las fechas que establezca el Consejo Universitario para su cancelación, **abonarán adicionalmente la tasa máxima de interés convencional moratorio fijada por el Banco Central de Reserva del Perú.**"*

(Énfasis agregado)

⁶⁷ Se consideran diferencias iguales o superiores a S/ 0.10, debido a que diferencias menores pueden deberse a la utilización de redondeos por parte de la administrada al efectuar los cálculos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



126. Por su parte, de la revisión del documento al que hace mención en párrafos anteriores, denominado “Normas del Sistema de Prórrogas de pago”, se ha verificado que el Capítulo II, señala lo siguiente:

“CAPÍTULO II

DE LA AMPLIACIÓN DEL PLAZO

*Artículo 6.- Después de la fecha de vencimiento de la boleta, el alumno podrá cancelarla en las entidades bancarias que se indican en la misma o en la Tesorería de la Universidad, hasta antes de la fecha de emisión de la siguiente boleta, pagando el importe de la boleta y la **tasa máxima de interés convencional moratorio fijado por el Banco Central de Reserva del Perú.***

*Artículo 7.- Vencido el plazo de la ampliación fijado en el calendario mencionado en el artículo 5 del presente reglamento, los alumnos sólo podrán cancelar la correspondiente boleta en la Tesorería de la Universidad. Al importe de la boleta se recargará la **tasa máxima de interés convencional moratorio fijado por el Banco Central de Reserva del Perú.***

*Artículo 8.- El importe de la boleta no cancelada dentro de los plazos establecidos en el calendario de pagos, se incluirá en la siguiente boleta, recargándose **la tasa máxima de interés convencional moratorio fijado por el Banco Central de Reserva del Perú.***

127. Al respecto, esta Comisión ha podido verificar que las condiciones establecidas anteriormente se aplican en todos los niveles de estudio que ofrece la Universidad, siendo que, en todos los casos, esta señala que el recargo que aplicaría por concepto de interés moratorio sería la tasa máxima de interés convencional moratorio fijado por el BCRP. Así pues, se ha verificado que la administrada habría modificado los documentos a través de los cuales informa la imposición de un *recargo*, por la consignación del cobro de la tasa máxima de interés convencional moratorio fijada por el BCRP.
128. En ese sentido, se ha constatado que la conducta infractora inicialmente detectada habría cesado; por lo que a continuación, deberá determinarse si la Universidad realizó las acciones destinadas a reponer la situación alterada a su estado anterior, esto es, si realizó las devoluciones de los recargos cobrados a los consumidores de sus servicios educativos, y en caso se verifique que la administrada devolvió un monto menor al que le correspondía al alumno -por el concepto de los recargos cobrados de más- se entenderá que la Universidad cobró una tasa superior al interés establecido por la Ley N.° 29947.
129. Justamente, el análisis del presente punto, parte de la existencia de cobros realizados de forma efectiva por la Universidad respecto del concepto de intereses moratorios y a su vez del análisis de las devoluciones de estos cobros; lo señalado tiene relevancia pues en este procedimiento se ha verificado no sólo el hecho de haber dispuesto intereses superiores al permitido sino el hecho de haberlos efectivizado en cada cobro, así, independientemente de haber realizado devoluciones corresponde verificar si estas no son menores a lo que realmente le correspondía recibir a cada alumno.
130. Para tal efecto, se realizó también un análisis cuantitativo respecto de las devoluciones efectuadas por la Universidad, a efecto de determinar si esta habría



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



devuelto la totalidad de los montos cobrados de más y así revertido los efectos de su conducta, con lo cual se podría determinar si se habría subsanado la misma.

131. Este análisis consiste en comparar los importes cobrados en exceso (C) y las devoluciones efectuadas correspondiente a cada una de estas pensiones, de acuerdo con la información proporcionada por la propia administrada.
132. No obstante, debido a que la devolución de los importes fue realizada en una fecha posterior al cobro de estos, resultó necesario realizar una actualización del valor dichos importes. En ese sentido, el periodo considerado para la actualización de los importes fue el comprendido entre la fecha de pago de los recargos y la fecha de devolución (en adelante, periodo de actualización).
133. A su vez, debido a que no se ha fijado una tasa de interés para realizar este tipo de actualizaciones, y en aplicación de lo establecido por el artículo 1245 del Código Civil, se procederá a utilizar la tasa de interés legal, la cual es publicada por la SBS.
134. De esta forma, como producto de la actualización de los importes cobrados en exceso, se genera un importe por intereses legales, el cual se basa en la tasa de interés legal utilizada. No obstante, debido a que dicha tasa presenta fluctuaciones a lo largo del tiempo, existía la posibilidad de que los periodos de actualización a considerar involucren diferentes valores de tasa de interés legal, por ello, con la finalidad de capturar dichas fluctuaciones, el cálculo de los intereses legales se realizará utilizando factores acumulados⁶⁸ correspondientes a los valores de la tasa de interés legal, los cuales representan su capitalización acumulada.
135. Respecto de la metodología a emplear en este cálculo, se considera como referencia el contenido del documento “Metodología para actualizar montos de dinero”, publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).⁶⁹
136. Así, de acuerdo con dicha metodología, son necesarios dos (2) factores acumulados: (i) el inicial, el cual corresponde a la fecha de pago del recargo; y (ii) el final, el cual corresponde a la fecha de devolución. De esta forma, y adaptando la metodología a los términos utilizados en el presente informe, el cálculo está presentado según la siguiente expresión matemática:

$$L = C \times \left(\frac{F_{final}}{F_{inicial}} - 1 \right)$$

Donde:

⁶⁸ Los factores acumulados representan la capitalización acumulada generada por la tasa de interés legal, los cuales se calculan con base en factores diarios, según el contenido del documento “Metodología de cálculo de factores diarios y acumulados de las Tasas de Interés Promedio”, publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), el cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2019/Setiembre/TI-0002-se2019.PDF>. Revisado el 26 de septiembre de 2019.

⁶⁹ El documento en cuestión expone el proceso para el cálculo de los intereses generados por una tasa de interés mediante el uso factores acumulados. El documento “Metodología para actualizar montos de dinero”, publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2019/Setiembre/TI-0002-se2019.PDF>. Revisado el 26 de septiembre de 2019.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



- L*: Importe por intereses legales
C: Importe cobrado en exceso
F_{inicial}: Factor acumulado inicial, correspondiente a la fecha de pago (recargo)
F_{final}: Factor acumulado final, correspondiente a la fecha de devolución, y obteniendo como producto de capturar las fluctuaciones en la tasa de interés legal.

137. De esta forma, se tiene que el valor resultante de adicionar el importe por intereses legales (*L*) al importe cobrado en exceso (*C*) corresponderá al importe cobrado en exceso actualizado, en adelante, el importe actualizado (*A*). Así, este último podrá ser expresados de la siguiente forma:

$$A = C + L$$

Donde:

- A*: Importe actualizado
C: Importe cobrado en exceso
L: Importe por intereses legales

138. Con ello, se pudo evaluar si las devoluciones efectuadas por la administrada equivalen a dichos importes actualizados, con la finalidad de determinar si la Universidad subsanó su conducta.

139. Para estos efectos, se evalúa la diferencia entre el importe actualizado (*A*) y la devolución efectiva realizada (*D*) correspondiente a cada pensión. Dicha diferencia será denotada como la variable *Z*, la cual, en caso de tomar un valor positivo, implicará que el cobro en exceso no fue subsanado. Así, la diferencia *Z* puede ser expresada de la siguiente forma:

$$Z = A - D$$

Donde:

- Z*: Diferencia
A: Importe actualizado
D: Devolución efectiva

140. A continuación, se ejemplifica el cálculo de la diferencia entre el importe actualizado (*A*) y la devolución efectiva (*D*), utilizando los datos del Cuadro N° 3, correspondientes a la boleta 115 del alumno de código [REDACTED].

Cuadro N° 3

Boleta^{1/}	[REDACTED]
Código del alumno	[REDACTED]
Importe de recargo	[REDACTED]
Importe moratorio de referencia	[REDACTED]
Importe cobrado en exceso (<i>C</i>)	[REDACTED]
Fecha de pago (recargo)	[REDACTED]
Fecha de devolución	[REDACTED]
Factor acumulado inicial (<i>F_{inicial}</i>)^{2/}	[REDACTED]



Factor acumulado final (F_{final})^{2/}	██████████
Importe por devolución efectiva ($D_{efectiva}$)	██████████

1/ Se refiere al valor que identifica a la boleta dentro del conjunto de trescientas quince (315) boletas que comprende la muestra representativa.

2/ Los valores de factores acumulados son calculados con 8 decimales y publicados con 5 decimales, según el documento "Metodología de cálculo de factores diarios y acumulados de las Tasas de Interés Promedio", publicado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), el cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2019/Setiembre/TI-0002-se2019.PDF>. Revisado el 26 de septiembre de 2019.

141. Sobre la base de la información mostrada, se procedió a calcular, según la metodología previamente detallada, el importe por intereses legales (L), el importe actualizado (A) y la diferencia (Z), como se detalla a continuación:



142. Los cálculos y los resultados antes detallados se muestran en el Cuadro N° 4. En la primera fila, se aprecia el importe cobrado en exceso; en la segunda fila, se aprecia el importe por intereses legales, el cual representa la actualización del importe cobrado en exceso; en la tercera fila, se aprecia el importe actualizado; en la cuarta fila, se aprecia el importe por devolución efectiva, el cual representa el importe devuelto por la administrada; y, por último, la diferencia Z , la cual representa el diferencial el importe actualizado y la devolución efectiva (tercera y cuarta fila).

Cuadro N.° 4

	Resultado
Importe cobrado en exceso (C)	██████████
Importe por intereses legales (L)	██████████
Importe actualizado (A)	██████████
Importe de devolución efectiva (D)	██████████
Diferencia (Z) = (A) - (D)	██████████

143. En ese sentido, este cálculo fue realizado para la totalidad de los recargos acumulados asociados a trescientas veinticinco (325) pensiones en las que se identificó la existencia de cobros en exceso.
144. Como resultado de este análisis, y a partir de la información proporcionada por la administrada, se ha verificado que en treinta y un (31) casos la diferencia Z presenta un valor positivo, lo que implica que las devoluciones efectivas fueron inferiores a los importes cobrados en exceso actualizados por retrasos en treinta



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



y un (31) pensiones, de un total de trescientos veintinueve (329)⁷⁰; es decir, la Universidad no habría subsanado su conducta. De la misma forma, dicha conclusión equivale a mencionar que las devoluciones efectivas fueron inferiores a los importes cobrados en exceso.

145. Así pues, se ha verificado que, si bien la Universidad suspendió el cobro de recargos ante la falta de pago de pensiones, esta no habría devuelto en su totalidad los conceptos cobrados a los consumidores afectados por dicha medida.
146. En atención a lo señalado, se verificó que para todos los niveles de estudio la Universidad habría establecido una tasa de interés moratorio que superaba el límite legalmente permitido, referido a:
- (i) El primero, referido al interés cobrado en función al Artículo 5 del documento denominado “Normas del Sistema de Prórrogas de Pago” (valor de la tasa de interés convencional moratorio fijado por el BCRP)
 - (ii) El segundo referido al valor de S/ 15.00, que se paga hasta el límite de la prórroga automática.
 - (iii) El tercero, referido a 1/2 crédito por cada boleta no pagada después del límite de la prórroga automática.
147. En ese sentido, se imputó a la Universidad la presunta vulneración a lo establecido en el artículo 73 del Código, toda vez que habría requerido el cobro de un interés moratorio superior al permitido por la Ley N.° 29947.
148. Ahora bien, antes de analizar los descargos presentados por la Universidad en este extremo, resulta importante hacer referencia a la información y documentación adicional que presentó para sustentar el cobro de intereses ante el retraso en el pago de las pensiones.
- **Respecto a información adicional de documentos que sustenten el valor de las acciones realizadas para ejecutar el cobro de las pensiones e intereses moratorios (escrito del 20 de octubre de 2021)**
149. En primer lugar se requirió a la Universidad que precise a través de qué medios (correos electrónicos, cartas, comunicados en web o intranet, publicidad, etc.) habría informado a los 5937 alumnos a los que, hasta la fecha, no se les habría realizado devolución alguna, que podría acceder a las devoluciones de los importes cobrados por el no pago de las pensiones.
150. Al respecto, la Universidad alegó que, los alumnos afectados fueron informados de las devoluciones a su favor a través de sus cuentas de correo electrónico, el portal de intranet de la universidad y diversas publicaciones en medios, recalcando que para dicho fin se destinó una suma cercana a los [REDACTED], de los cuales, al 13 de agosto del presente año, el 93% de dicho monto total puesto a disposición de los alumnos ya había sido cobrado ([REDACTED]), quedando únicamente un 7% restante que sigue a disposición para el cobro.

⁷⁰ Se consideran diferencias iguales o superiores a S/ 0.10, debido a que diferencias menores pueden deberse a la utilización de redondeos por parte de la administrada al efectuar los cálculos por concepto de intereses.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



151. Respecto a la comunicación vía correo electrónico, la Universidad informó que estos fueron enviados a cada alumno forma automatizada y masiva, a fin de que pudieran ser recibidos lo antes posible, motivando el recojo del monto puesto a su disposición como devolución. Resaltando que para que un alumno pueda cobrar el monto de devolución a su favor bastaba que ello sea solicitado al correo tesoreria@pucp.edu.pe y luego acercarse a la tesorería de la universidad.
152. Asimismo, la universidad emitió comunicados en su página web el 03 de diciembre de 2018 y el 20 de diciembre de 2018, los cuales a la fecha se encuentran aún disponibles. Asimismo, la universidad informó de dicha devolución a través de su Campus Virtual PUCP, el cual se encuentra disponible a cualquier alumno, incluso no esté matriculado o haya acabado la universidad.
153. Finalmente, la Universidad adjunto un listado de 18 notas periodísticas difundidas entre el 20 y 21 de diciembre de 2018 vinculadas al proceso de devolución que venía ejecutando, y con ello agotó todos los esfuerzos posibles por informar a los alumnos del monto a su favor a ser devuelto y los mecanismos para hacer efectivo dicho cobro.
154. Asimismo, se solicitó que la Universidad Indique las acciones de cobranza específicas que, generalmente, suele realizar para procurar el pago de las deudas que mantuvieron sus alumnos por concepto de pensiones de enseñanza, durante el período académico comprendido entre los años 2016 y 2018, dando cuenta del valor monetario en que incurrió por cada una de estas acciones de cobranza.
155. Al respecto, la Universidad informó que, durante el año 2016 hasta agosto 2018, la gestión de cobranza se realizaba en la Oficina de Crédito Educativo (OCE), estimando en dicho periodo un gasto total de [REDACTED], el cual representa el 56% de la planilla de la sección recuperación y sus respectivas jefaturas.
- [REDACTED] Asimismo, la Universidad informó respecto al gasto por los servicios orientados a las acciones de cobranza, tales como: envío de SMS a los alumnos de pre y posgrado, recordándoles las fechas de vencimiento de la cuota académica; y el envío de cartas notariales a los alumnos deudores, por la suma total de [REDACTED]
157. Finalmente, durante el periodo de setiembre a diciembre 2018 la cobranza se realizó de manera externa, informando un gasto total en dicho periodo de S/ 126 896.70, por concepto de comisiones a la empresa externa por la gestión de cobranza telefónica, en función al importe cobrado.
158. Además, se requirió que en la información presentada, la Universidad distinga, por acción informada, el valor de cada una y si la misma ha sido realizada por su propia institución o si fue tercerizada. En el primer caso, esto es, si la gestión fue realizada por su personal, se le solicita indicar la proporción de la remuneración que representaría el tiempo dedicado a las gestiones de cobranza.
159. Al respecto, cabe resaltar que la Universidad informó que, durante el periodo 2016-2018, la gestión de cobranza correspondiente a la cartera de Derechos Académicos era realizada únicamente por dicha casa de estudio, a través de la Oficina de Crédito Educativo (OCE), hasta el mes de agosto 2018. A partir de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



septiembre de ese año, la Universidad contrató a una empresa externa para la gestión de dicha cartera.

160. Todo lo antes señalado da cuenta de las acciones y gastos efectivos en los que incurrió la Universidad para gestionar el cobro de las pensiones impagas, ello resulta relevante pues a criterio de este Colegiado el resultado total que se obtenga deberá ser considerado y descontado al momento de analizar el monto total que la Universidad cobró de más a los estudiantes por el cobro de intereses moratorios.

➤ **En relación a los argumentos de defensa presentados por la Universidad**

161. Respecto a este extremo de la imputación, mediante escrito del 10 de febrero de 2021, la Universidad señaló que la conclusión de la DFI era errada ya que las devoluciones sí fueron realizadas en su totalidad. Agregó que los criterios metodológicos utilizados por la Universidad fueron a favor del alumno incluso devolviendo un monto superior al que se habría devuelto de aplicar la metodología de DFI.

162. Asimismo, mediante escrito del 25 de mayo de 2021, la Universidad brindó sus descargos al IFI alegando diferentes cuestiones que están vinculadas a la metodología empleada por la DFI –lo cual será desarrollado de forma individual por esta Comisión- y sustentando su propia propuesta metodológica de estimación de las devoluciones. Además, con el escrito del 13 de agosto de 2021, señaló cuáles fueron los principales aspectos que difieren de las metodologías empleadas por la DFI y la Universidad. En esa línea, los descargos del administrado fueron los siguientes:

● **El análisis se debió realizar por alumno y no por recargo**

163. Sobre este punto, la administrada señaló que el análisis se debió realizar para todos los recargos del alumno. En esa línea, de acuerdo con dicho nivel de análisis, señalan que la devolución efectuada fue completa y más de lo que se habría calculado siguiendo la metodología empleada por la DFI.

164. Al respecto, se debe indicar que, la DFI utilizó como unidad de muestreo las boletas (315), las cuales a su vez contenían 354 recargos asociados a 329 pensiones. Ahora para el análisis, se ha considerado los recargos acumulados para denotar la sumatoria de recargos que habrían sido generados a raíz del retraso de una misma pensión⁷¹, con lo cual se tendrá que las trescientas veintinueve (329) pensiones que habrían sido pagadas con retrasos generaron trescientos veintinueve (329) recargos acumulados.

165. Ahora bien, para que se pueda realizar el cálculo comparativo entre el importe máximo que se pudo haber cobrado mediante la aplicación de la TII y aquel efectivamente cobrado por la Universidad, así como la comparación entre los montos devueltos y aquellos que la DFI calculó como los correspondientes a

⁷¹ Tipo de recargo o cobro adicional que cobraba la Universidad:
(i) Artículo 5 del documento denominado "Normas del Sistema de Prórrogas de Pago"
(ii) S/ 15.00, hasta el límite de la prórroga automática.
(iii) 1/2 crédito por cada boleta no pagada después del límite de la prórroga automática.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



devolver, se requería un análisis de cada uno de los recargos, los cuales se presentaban de manera conjunta en las boletas de pago. Adicionalmente, cabe señalar que dicho análisis por boleta, en conjunto, tiene que corresponder a lo recargado y devuelto por cada alumno, por lo que el análisis por boleta de pago es una forma desagregada de analizar lo devuelto por la Universidad, por lo que se realizó un muestreo a nivel de boletas para verificar la subsanación de cada recargo acumulado efectuado por encima del límite permitido por la normativa.

166. En ese sentido, se debe precisar que el muestreo por alumno y por boleta son válidas, por lo que el análisis efectuado por la DFI no fue errado. De hecho, una correcta estimación –bajo criterios metodológicos distintos a los empleados por la Universidad- de la devolución correspondiente para cada recargo acumulado generado a raíz del retraso de la pensión, permitiría calcular de manera correcta la devolución total para cada alumno.

- **Uso de recargos individuales y no acumulados**

167. En línea con lo anterior, la Universidad señaló que el cálculo de las devoluciones se debió realizar a partir de los recargos individuales y no a partir de los recargos acumulados (recargos generados a partir de una misma pensión vencida). Además, indica que la DFI infirió que la Universidad no realizó una devolución íntegra debido a la utilización de los recargos acumulados.
168. Presentando como evidencia de ello, lo sucedido con las boletas 53 y 174 donde se observa que el monto devuelto por la Universidad es mayor al que se habría devuelto bajo la metodología de la DFI, a pesar de que, según la Universidad, en el IFI se afirmó que el análisis de recargos individuales genera una devolución menor.
169. Respecto a ello, se debe señalar que, en realidad, lo que el IFI mencionó es que el análisis de recargos individuales genera distorsiones en la estimación de las devoluciones y que es para la boleta 16 que indica que la devolución efectuada por la Universidad (obtenida a partir de un análisis de recargos individuales) es menor a la señalada por la DFI.
170. Inclusive, el IFI señaló con relación a las boletas 53 y 174 que estas fueron señaladas por la Universidad como errores materiales de la DFI, por lo que dichas boletas son analizadas en numerales posteriores. De igual forma, al haberse pronunciado la Universidad específicamente sobre la boleta 310, ésta también será analizada en un apartado distinto.
171. Por tanto, el motivo por el cual el cálculo de devoluciones a partir de los recargos individuales no es recomendable es porque genera distorsiones en el cálculo como la estimación de devoluciones negativas.
172. En esa línea, la metodología de la Universidad se puede observar en el archivo Excel Anexo 2-D⁷². Cabe mencionar que este archivo fue utilizado por la Universidad con el fin de demostrar que la devolución bajo la metodología

⁷² Archivo Excel remitido por la Universidad mediante escrito del 10 de febrero de 2021. Fuente: Expediente 195-2019/CC3.



empleada por la Universidad era mayor a la que la que hubiera correspondido siguiendo la metodología empleada por la DFI. Sin embargo, se nota que no replicó correctamente los resultados obtenidos por la metodología de la DFI.

173. Es así como, de los treinta (30)⁷³ recargos analizados –en los que DFI identificó que no se habría realizado la subsanación de la conducta- se verifica que en cinco (05)⁷⁴ de ellos, la Universidad analizó los recargos de manera individual no solo para sustentar su propuesta metodológica, sino también para replicar las devoluciones estimadas bajo la metodología de la DFI, cuando esta última en realidad utiliza un análisis por recargos acumulados. De esa manera, genera distorsiones en la comparación y estimación de las devoluciones bajo ambas metodologías.
174. Para ejemplificar ello, se muestra el comparativo que realizó la Universidad respecto a las devoluciones bajo ambas metodologías para la boleta 16. En dicha boleta, existen 2 recargos individuales: i) el recargo de periodo 2018-1 por Art. 5 de S/ 1.49, y ii) un segundo recargo del periodo 2018-1 de S/ 299.08. Como ambos recargos están asociados al mismo periodo forman un único recargo acumulado por el monto de S/ 300.57 (1.49 + 299.08), conforme se puede ver en la siguiente imagen de la boleta de pago:

Imagen N°2

Confidencial

175. En la comparación de la Universidad esta señala que llegó a realizar una devolución mayor que lo que hubiese sido con la metodología de la DFI, sin embargo, se nota que replicó los resultados de la DFI utilizando los recargos individuales, cuando debería haberlo hecho a partir del recargo acumulado. Asimismo, se nota que a partir del análisis de recargos de manera individual se obtienen devoluciones negativas, que no deberían incluirse en el cálculo, puesto que parten de montos de recargo inferiores al monto de intereses moratorios calculados para efectos de realizar la devolución, además de reducir el monto de devolución efectiva total del alumno por dicha boleta.

Cuadro N.° 5

Confidencial

Donde:

(a): Fuente: Expediente 195-2019/CC3.

(b): Resultado de: (a) * [(Factor acumulado Final (base 1995) correspondiente a la fecha de pago / Factor acumulado inicial (base 1995) correspondiente a la fecha de vencimiento de la cuota)-1]

(c): Fuente: Expediente 195-2019/CC3.

(d): Resultado de: (c) * [(Factor acumulado Final correspondiente a la fecha de devolución / Factor acumulado inicial correspondiente a la fecha de pago del recargo)-1]

(e): Resultado de: (c) + (d) – (b)

⁷³ Se debe precisar que en el Informe de Supervisión 683-2019/GSF se analizaron 31 casos (recargos acumulados), sin embargo, dado que la Universidad no ha replicado el desarrollo de la devolución –bajo sus criterios metodológicos- para la boleta 210, ésta será analizada en los apartados siguientes teniendo en cuenta los alegatos de la administrada.

⁷⁴ Boletas 16, 53, 101, 174,311.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



Cuadro N.° 6

Confidencial

Donde:

(a): Fuente: Expediente 195-2019/CC3.

(b): Resultado de: (a) * [(Factor acumulado Final (base 2009) correspondiente a la fecha de pago / Factor acumulado inicial (base 2009) correspondiente a la fecha de vencimiento de la cuota)-1]

(c): Fuente: Expediente 195-2019/CC3.

(d): Resultado de: (c) – (b)

(e): Resultado de: (d) * [(Factor acumulado Final correspondiente a la fecha de devolución / Factor acumulado inicial correspondiente a la fecha de pago del recargo)-1]

(f): Resultado de: (d) + (e)

176. En esa línea, a continuación, se muestra cómo debería haber sido el comparativo de las devoluciones bajo ambas metodologías para la boleta 16, en donde se observa que, bajo el análisis de la devolución para cada recargo, se genera dos (02) intereses moratorios límites⁷⁵ -uno para cada recargo- el cual –de forma agrupada- sería mayor a lo estimado por DFI, y, por ende, tanto el monto cobrado en exceso como la devolución efectuada por la Universidad resulta menor a la de DFI.

Cuadro N.° 7

Confidencial

Donde:

(a): Fuente: Expediente 195-2019/CC3.

(b): Resultado de: (a) * [(Factor acumulado Final (base 1995) correspondiente a la fecha de pago / Factor acumulado inicial (base 1995) correspondiente a la fecha de vencimiento de la cuota)-1]

(c): Fuente: Expediente 195-2019/CC3.

(d): Resultado de: (c) * [(Factor acumulado Final correspondiente a la fecha de devolución / Factor acumulado inicial correspondiente a la fecha de pago del recargo)-1]

(e): Resultado de: (c) + (d) – (b)

Cuadro N.° 8

Confidencial

Donde:

(a): Fuente: Expediente 195-2019/CC3.

(b): Resultado de: (a) * [(Factor acumulado Final (base 2009) correspondiente a la fecha de pago / Factor acumulado inicial (base 2009) correspondiente a la fecha de vencimiento de la cuota)-1]

(c): Suma de recargos generados a partir del vencimiento de la cuota (S/ 1.49 + S/ 299.08). Fuente: Expediente 195-2019/CC3. Ver cuadro anterior.

(d): Resultado de: (c) – (b)

(e): Resultado de: (d) * [(Factor acumulado Final correspondiente a la fecha de devolución / Factor acumulado inicial correspondiente a la fecha de pago del recargo)-1]

(f): Resultado de: (d) + (e)

⁷⁵ Importe moratorio equivalente a utilizar la tasa interbancaria del BCRP durante los días de retraso en el pago de la cuota.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



(g): Resultado de: (f) – sumatoria de devolución efectiva, S/ 297.77 (ver cuadro anterior)

177. En este punto, se debe precisar que la boleta 101 sigue la misma lógica presentada en la boleta 16, sin embargo, de la revisión del archivo Excel Anexo 2-D⁷⁶, se evidencia que uno de los recargos presenta, además, una fecha de vencimiento distinta a la considerada por DFI⁷⁷, la cual sí coincide con lo consignado en la boleta de pagos.

178. Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se concluye que el cálculo de las devoluciones se debe realizar a partir del total de recargos generados a partir del retraso de la pensión –es decir, el recargo acumulado- pues estos representan la “mora” total cobrada al alumno.

- **Uso de cuotas acumuladas**

179. La Universidad señaló que en el IFI se identificó la existencia de veintiún (21) recargos donde esta utiliza cuotas acumuladas para efectos de realizar el cálculo de devoluciones, indicando que ello responde a la manera en la cual la Dirección de Tecnología de la Información de la universidad almacena la información de las boletas cuando se acumulan deudas, y que desagregar la información involucraba hacer una inspección de alrededor de 300 mil recargos, lo cual no era viable considerando la urgencia de realizar las devoluciones lo antes posible.

180. Al respecto, se debe tener en cuenta que es a partir de la revisión del Anexo 2-D remitido por la Universidad, que se evidenció que en un grupo de veintiún (21)⁷⁸ recargos, la Universidad –para su metodología- usó las cuotas acumuladas para cada recargo impuesto al alumno. Se debe entender que una cuota acumulada es la acumulación de montos de cuota presentes en la misma boleta, pero que no corresponden al recargo analizado.

181. Por ejemplo, en la boleta 54 se observan los siguientes montos de cuota: i) la cuota por derechos académicos de periodo 2017-2 de S/ 942.5, y ii) la cuota asociada al periodo 2017-1 de S/ 1 113.5. Al respecto, la Universidad consideró como monto asociado al recargo de S/ 15.0 la cuota acumulada de S/ 2 056.0 (942.5 +1 113.5), cuando en realidad solo la cuota de S/ 942,5 está asociada a dicho recargo por proceder del mismo periodo. Dichos datos se pueden ver en la siguiente imagen de la boleta de pago:

Imagen N°3

Confidencial

⁷⁶ Archivo Excel remitido por la Universidad mediante escrito del 10 de febrero de 2021. Fuente: Expediente 195-2019/CC3.

⁷⁷ Según el archivo Excel Anexo 2-D, remitido por la Universidad mediante escrito del 10 de febrero de 2021, la fecha de vencimiento del recargo 1/2 crédito es el 28/11/2014 siendo que en la boleta analizada se evidencia que la fecha de vencimiento de dicho recargo –así como de los otros importes- es el 09/12/2014. Fuente: Expediente 195-2019/CC3.

⁷⁸ Boleta 18,54,65,67,90 (*),115 (*), 121,141,142,150,167,175(*), 178,253 (*), 298,300,310. Donde, (*): boletas en las que se verificó el vencimiento de dos (02) cuotas distintas, por lo que dichas boletas presentan dos (02) recargos únicos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



182. Como consecuencia de ello, al considerar una pensión mayor (cuota acumulada) la Universidad estima de -manera errónea- una devolución menor al importe estimado por la DFI. Ello porque al considerar una pensión mayor la Universidad estima un interés moratorio legal mayor, lo cual reduce el monto cobrado en exceso y, en consecuencia, la devolución estimada. Para ejemplificar ello, se muestra el comparativo de las devoluciones bajo ambas metodologías para la boleta 18, en donde se observa que la devolución estimada por la Universidad, al considerar una cuota acumulada, es menor a la estimada por la DFI.

Cuadro N.° 9

Confidencial

Donde:

- (a): Sumatoria de Derechos académicos atrasados 2014-1 (S/ 895.65) y Derechos académicos 2014-1 (S/ 895.65). Fuente: Boleta pagada N° 18
(b): Resultado de: (a) * [(Factor acumulado Final (base 1995) correspondiente a la fecha de pago / Factor acumulado inicial (base 1995) correspondiente a la fecha de vencimiento de la cuota)-1]
(c): Fuente: Expediente 195-2019/CC3.
(d): Resultado de: (c) * [(Factor acumulado Final correspondiente a la fecha de devolución / Factor acumulado inicial correspondiente a la fecha de pago del recargo)-1]
(e): Resultado de: (c) + (d) – (b)

Cuadro N.° 10

Confidencial

Donde:

- (a): Fuente: Boleta pagada N° 18
(b): Resultado de: (a) * [(Factor acumulado Final (base 2009) correspondiente a la fecha de pago / Factor acumulado inicial (base 2009) correspondiente a la fecha de vencimiento de la cuota)-1]
(c): Suma de recargos generados a partir del vencimiento de la cuota (S/ 1.49 + S/ 299.08). Fuente: Expediente 195-2019/CC3. Ver cuadro anterior.
(d): Resultado de: (c) – (b)
(e): Resultado de: (d) * [(Factor acumulado Final correspondiente a la fecha de devolución / Factor acumulado inicial correspondiente a la fecha de pago del recargo)-1]
(f): Resultado de: (d) + (e)
(g): Resultado de: (f) – sumatoria de devolución efectiva, S/ 297.77 (ver cuadro anterior)

183. Sobre este punto, la administrada indicó que en la mayoría de los casos el monto base para el cálculo de los intereses corresponde a la deuda generada en la fecha de emisión de dicha boleta. Sin embargo, existen casos puntuales en los cuales el monto base para el cálculo de los intereses corresponde a la deuda acumulada de las boletas anteriores.
184. Asimismo, la Universidad también comentó que realizar una inspección y desglose manual de 257 005 boletas habría implicado una inversión de tiempo de más de 1.9 millones de minutos o alrededor de 182 meses, lo cual es un periodo impensable de demora para atender a los alumnos.
185. Al respecto, se debe precisar que es responsabilidad de la administrada el despliegue de todos los mecanismos y recursos disponibles a fin de obtener y utilizar la información correcta sobre las variables a considerar (como el monto de cuota asociado a cada recargo cobrado al alumno) para la estimación idónea de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



las devoluciones a favor de los alumnos afectados. Por lo tanto, la Universidad debió contemplar y utilizar el monto de la cuota que este correctamente asociada al recargo en base a la información de las boletas de pago de los alumnos que tiene a su disposición, conforme fue desarrollado por la DFI en el análisis de las devoluciones.

● **Fechas de vencimiento utilizadas para el cálculo de la devolución**

186. La Universidad indicó que en el IFI se identifica que en un grupo de cuatro (04) boletas⁷⁹, las fechas de vencimiento utilizadas por la Universidad para efectos del cálculo de devoluciones, difieren de las fechas utilizadas por la DFI. Ello debido a que la Universidad utiliza como fuente de información las fechas remitidas en el archivo Excel Anexo A, mientras que la DFI utiliza las fechas que figuran en las boletas pagadas.
187. Por ejemplo, en la boleta 162 se observa que la fecha de vencimiento de la boleta de pago del alumno (fecha utilizada por DFI) es 09/09/2014, mientras que la fecha del archivo Excel Anexo A es 09/05/2014 (fecha utilizada por la Universidad), tal como se puede observar en las siguientes imágenes:

Imagen N°4

Confidencial

Imagen N.°5

Confidencial

188. En esa línea, se debe tener en cuenta que las referidas boletas están asociadas a cuatro (04) recargos, donde se evidencia que la Universidad considera fechas de vencimiento distintas a las utilizadas por la DFI, en específico fechas anteriores a la fecha de pago, con lo cual estiman un importe moratorio limite positivo (columna 5 del cuadro N° 11) y mayor al estimado por la DFI, reduciendo el monto cobrado en exceso y estimando así una devolución efectiva menor al importe estimado por la DFI (columna 10 del cuadro N° 12), tal y como se muestra en los siguientes cuadros:

Cuadro N.° 11

Confidencial

Donde:

(a): Fuente: Expediente 195-2019/CC3.

(b): Resultado de: (a) * [(Factor acumulado Final (base 1995) correspondiente a la fecha de pago / Factor acumulado inicial (base 1995) correspondiente a la fecha de vencimiento de la cuota)-1]

(c): Fuente: Expediente 195-2019/CC3.

(d): Resultado de: (c) * [(Factor acumulado Final correspondiente a la fecha de devolución / Factor acumulado inicial correspondiente a la fecha de pago del recargo)-1]

(e): Resultado de: (c) + (d) – (b)

Cuadro N° 12

Confidencial

⁷⁹

Boletas 162,194,268,293



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



Donde:

(a): Fuente: Expediente 195-2019/CC3.

(b): Resultado de: (a) * [(Factor acumulado Final (base 2009) correspondiente a la fecha de pago / Factor acumulado inicial (base 2009) correspondiente a la fecha de vencimiento de la cuota)-1]

(c): Recargo generado a partir del vencimiento de la cuota. Fuente: Expediente 195-2019/CC3.

(d): Resultado de: (c) – (b)

(e): Resultado de: (d) * [(Factor acumulado Final correspondiente a la fecha de devolución / Factor acumulado inicial correspondiente a la fecha de pago del recargo)-1]

(f): Resultado de: (d) + (e)

(g): Resultado de: (f) – (e) de cuadro anterior

189. En este punto, se debe mencionar que, si bien las fechas de vencimiento utilizadas por la Universidad corresponden a las remitidas en el archivo Excel Anexo A; de la revisión de las boletas pagadas se evidencia que las fechas de vencimiento son efectivamente las utilizadas por DFI. Por lo tanto, teniendo en cuenta dicho medio probatorio, se considera que la información utilizada por la DFI es la correcta.

190. En ese sentido, y a diferencia de lo que señaló la administrada, la devolución agregada por alumno -estimada bajo sus criterios metodológicos- no es necesariamente mayor a la que hubiera correspondido siguiendo la metodología empleada por la DFI -tal y como fue presentado en el Anexo 2D-, ya que se ha verificado que a nivel de recargos (acumulados o únicos) la Universidad empleó criterios metodológicos incorrectos (como no agrupar recargos, agrupar cuotas o usar fechas de vencimiento distintas) lo cual generó diferencias en los montos de devolución -a nivel de recargo- y por ende, lo estimado a nivel agregado o por alumno no podría ser correcto.

- **Los criterios metodológicos aplicados por la Universidad fueron a favor del alumno**

191. Por otro lado, la Universidad, señaló que los criterios metodológicos aplicados para el cálculo del interés moratorio, cálculo de interés legal y el ajuste en la fecha de vencimiento de las deudas que vencieron anterioridad a la promulgación de la LPEF, fueron a favor del alumno.

- **Uso del Índice acumulado base 1995**

192. Sobre el cálculo del interés moratorio, la Universidad señaló que -a diferencia de DFI- utilizó la serie histórica de la Tasa de Interés Interbancaria (TII)⁸⁰ desde el año 1995 para recalcular los índices acumulados⁸¹ para efectos de poder contar con la información para aquellos recargos que se generaron en años anteriores al 2010.

193. Al respecto, es importante recordar que el cálculo del importe moratorio límite se realizar a partir de los índices acumulados generados a partir de las TII. Por lo que si se presentan diferencias en los índices acumulados se presentarán diferencias en los cálculos de las devoluciones.

⁸⁰ Es la tasa de interés anual pagada por los bancos cuando se prestan dinero entre ellos.

⁸¹ Los *índices acumulados* representan la capitalización acumulada generada por la tasa de interés interbancaria, los cuales se calculan con base en índices diarios, según el contenido del documento "Cálculo del Índice de Tasa Interbancaria Overnight", publicado por el Banco Central de Reserva del Perú, el cual se encuentra disponible en el siguiente enlace: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Estadisticas/Operaciones-Monetarias-Cambiaras/metodologia-indice-overnight-2015.pdf>.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



194. De ese modo, se revisó que los valores de la Tasa de Interés Interbancaria presentados por la Universidad son iguales a los utilizados por DFI (TII con base 2009⁸²), siendo que las diferencias se presentan en el valor de los índices diarios y los índices acumulados.
195. En el caso de los índices diarios, estas diferencias se deben a que la información publicada por el BCRP en su portal web presenta, desde enero de 2010 hasta noviembre de 2015 un índice diario redondeado a seis (6) decimales, y a partir del 1 de diciembre de 2015 en adelante, redondeado a ocho (8) decimales.
196. En el caso de los índices acumulados, las diferencias se generan debido a la forma como son calculados los índices acumulados. Estos se generan a partir de la multiplicación del índice diario del día t por el índice diario del día t-1, tal como señala la nota metodológica del BCRP sobre el cálculo del índice de la Tasa Interbancaria Overnight⁸³. Cabe señalar, que este índice acumulado, sea con base 1995 iniciando en el valor de 1, o con base 2009 iniciando en el valor de 100, en su aplicación representa el mismo efecto, en tanto captura las fluctuaciones de la Tasa de Interés Interbancario y se generan a partir de los índices diarios generados a partir de los valores de la Tasa de Interés Interbancario, que como ya se ha señalado, son los mismos tanto para la Universidad como para la DFI.
197. Sin embargo, de la revisión del Anexo 2-D, se advierte que, el listado de índices acumulados usados por la Universidad (TII 1995) omite aquellos generados los días sábado y domingo, los cuales sí deben considerarse en tanto la aplicación de los intereses se da por el retraso en días calendario. Otro punto importante para considerar es que los índices acumulados de las TII con base 2009 actualmente son de libre acceso al público y que corresponden a una información más actualizada⁸⁴.
- **Base utilizada para el cálculo de los intereses legales favorece al alumno**
198. En relación con el cálculo del interés legal, la Universidad indicó que, para la estimación de este –en referencia al interés- utilizó como base el importe total de recargo, a diferencia de DFI que estima el interés legal sobre la base del monto cobrado en exceso (diferencia entre el recargo efectuado menos el interés moratorio legal), lo que implica que la devolución al alumno sea mayor.
199. Sobre este punto, se debe precisar que, la DFI realiza un análisis sobre la diferencia entre el monto recargado y el monto máximo que pudo haber cobrado la Universidad, en tanto es dicha diferencia (monto cobrado en exceso) la que representa la infracción a la normativa; y, por tanto, corresponde calcular el interés legal tomando como base dicho monto en exceso. En ese sentido, la Universidad aplica los intereses legales al monto recargado, por lo cual siempre los intereses legales calculados por la DFI serán menores o iguales que los de la Universidad.

⁸² Específicamente el 31 de diciembre de 2009 está relacionado a la base 100.

⁸³ <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Estadisticas/Operaciones-Monetarias-Cambiaras/nota-metodologica-tasa-interbancaria-overnight.pdf>

⁸⁴ Consultar [Índice de tasa interbancaria en moneda nacional \(bcrp.gob.pe\)](http://www.bcrp.gob.pe)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



- **Uso de fechas ajustadas antes de la promulgación de la Ley N.º 29947**

200. En cuanto al ajuste de en la fecha de vencimiento de las deudas que vencieron anterioridad a la promulgación de la LPEF, la Universidad indicó que, para todos aquellos recargos por incumplimiento de pago del derecho académico que se originaron con anterioridad a la promulgación de la LPEF (28 de noviembre del 2012), se ajustó la fecha de vencimiento al 29 de noviembre del 2012, lo que implica que el periodo sobre el cual se calculan los intereses moratorios máximos sea más pequeño, y por tanto la devolución efectuada al alumno sea mayor.
201. Al respecto, se debe precisar que si bien de las boletas analizadas en el Informe de Supervisión N.º 683-2019/SGF no se ha podido verificar la aplicación de dicho criterio -en tanto las fechas de vencimiento fueron posteriores a la promulgación de la Ley N.º 29947⁸⁵-, teóricamente se estimaría un interés moratorio legal menor considerando que se reducen los días de retraso lo cual permitiría estimar una devolución mayor.
202. Ahora bien, en este punto, se debe tener en cuenta que si bien estos tres (03) criterios metodológicos podrían favorecer al alumno –en tanto, la devolución estimada podría ser mayor-, los errores en la aplicación metodológica, que fueron desarrolladas anteriormente, en cuanto a utilizar cuotas acumuladas, no agrupar recargos que se originan a partir del vencimiento de la misma cuota y emplear fechas de vencimiento distintas a las consignadas en las boletas de pago, generaron distorsiones en las devoluciones hechas por la Universidad –a nivel de recargo-, las cuales fueron menores a las que correspondía efectuar al alumno, conforme se desarrolló en los numerales previos.

- **De la existencia de errores materiales en el análisis de devoluciones presentado por la DFI**

203. Por otro lado, la Universidad indicó que en el análisis de devoluciones realizado por la DFI se incurrió en errores materiales al determinar que la Universidad no habría efectuado ninguna devolución en las boletas de la muestra 53, 121, 142, 167, 174 y 210. Además indicó que la DFI no solicitó información de la devolución que analiza y, por lo tanto, no contaba con la información que le permita sustentar si existió subsanación o no.
204. Sobre este punto, se debe señalar que, de la revisión de la Carta 696-2019/INDECOPI-DFI, en la que se comunica a la Universidad la selección de 315 boletas pagadas como muestra representativa, se efectúa –a su vez- el requerimiento de información respecto a las devoluciones efectuadas, precisando que las boletas pagadas pueden contener más de un recargo debido a deudas anteriores, y que, por lo tanto, cada recargo debe estar detallado en una fila.
205. De lo anterior, se desprende que la Universidad debía presentar en el Excel remitido⁸⁶, todas las devoluciones correspondientes a cada recargo consignado en las 315 boletas pagadas que conformaban la muestra.

⁸⁵ Las fechas de vencimiento de las boletas analizadas en el Anexo 2 del Informe de Supervisión N°683 - 2019/SGF son a partir de enero de 2013. Fuente: Expediente 195-2019/CC3.

⁸⁶ En atención al requerimiento de información solicitado en la Carta 696-2019/INDECOPI-GSF, la Universidad remite el



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



206. Ahora bien, de la revisión del archivo Excel ANEXO B_ Absolución de Requerimiento – Anexo 3, se evidencia que -en efecto- la Universidad remitió parcialmente la información solicitada, ya que en dichas boletas (53,121,142,167,174) se evidencia dos (02) o más recargos cobrados al alumno, y esta solo remite la devolución efectiva de uno (01) o alguno de ellos, por lo que la DFI determina que no se efectuó ninguna devolución para los recargos asociados a dichas boletas.

207. En el caso, por ejemplo, de la boleta 53, existen 2 recargos: i) el recargo del periodo 2014-0 de S/ 154.35, y ii) el recargo del periodo 2013-2 de S/ 159.42 (154.35 + 5.07), conforme se puede ver en la siguiente imagen de la boleta de pago:

Imagen N°6

Confidencial

208. Al respecto, en la información de las devoluciones efectuadas mediante el archivo Excel ANEXO B_ Absolución de Requerimiento – Anexo 3, se remitió información de la devolución únicamente del recargo del periodo 2014-0 (S/ 154.35) -como se puede ver en la siguiente imagen-, por lo que se advierte que no se habría realizado la subsanación del recargo cobrado por el periodo 2013-2 de S/ 159.42. La misma lógica aplica para el resto de los casos.

Imagen N°7

Confidencial

209. Sin perjuicio de lo anterior, se debe tener en cuenta que, de la revisión del Anexo 2-D⁸⁷, se evidencia que la Universidad calculó las devoluciones para cada recargo cobrado a los alumnos asociadas las boletas 53, 54⁸⁸, 121, 142, 167 y 174, incluyendo la devolución de los recargos que no fueron remitidos a la DFI mediante archivo Excel ANEXO B_ Absolución de Requerimiento – Anexo 3.

210. En ese sentido, y en atención al requerimiento de información solicitado a la Universidad⁸⁹ sobre los documentos que acrediten la devolución efectuada por cada recargo estimado en su archivo Excel Anexo 2-D, la Universidad presentó las constancias emitidas por la entidad bancaria correspondiente acreditando los montos de devolución total devueltos a cada alumno⁹⁰.

archivo Excel "ANEXO B_ Absolución de Requerimiento – Anexo 3". Fuente: Expediente 195-2019/CC3.

⁸⁷ Información remitida por la Universidad, mediante escrito del 10 de febrero de 2021, donde se detalla el cálculo de las devoluciones de manera individual para cada uno de los recargos asociados a los alumnos.

⁸⁸ En este punto se debe precisar que si bien, la Universidad no indica un error material en el análisis de esta boleta, se evidencia que en el Anexo 2 del Informe de Supervisión N° 683 - 2019/GSF la GSF estima una devolución efectiva de cero soles, en tanto la Universidad solo remitió el monto de devolución de uno de los recargos. Sin perjuicio de ello, de la revisión del Anexo 2-D se evidencia que al igual que las otras boletas, la Universidad estimó la devolución para cada recargo asociado a dicho alumno (código [REDACTED]).

⁸⁹ Mediante Resolución N° 4 del 22 de marzo de 2021.

⁹⁰ Anexo 3-C: Constancias de transferencias bancarias de devoluciones efectuadas a los alumnos correspondientes a los casos 53, 121, 142, 167 y 174.

Anexo 2-E: Constancias de transferencias bancarias de devoluciones efectuadas a los alumnos pertenecientes a los 31



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



211. Ahora bien, teniendo en cuenta que se ha acreditado la devolución total de los recargos estimados por la Universidad, a criterio de esta Secretaria Técnica, corresponde descontar del importe actualizado de devolución estimado por la DFI, la devolución estimada por la Universidad de aquellos recargos cobrados en las boletas analizadas, conforme al siguiente detalle:

Cuadro N.° 13

Confidencial

Donde:

(a): Fuente: Expediente 195-2019/CC3.

(b): Resultado de: (a) * [(Factor acumulado Final (base 2009) correspondiente a la fecha de pago / Factor acumulado inicial (base 2009) correspondiente a la fecha de vencimiento de la cuota)-1]

(c): Recargos acumulados o únicos generados a partir del vencimiento de la cuota. Fuente: Expediente 195-2019/CC3.

(d): Resultado de: (c) – (b)

(e): Resultado de: (d) * [(Factor acumulado Final correspondiente a la fecha de devolución / Factor acumulado inicial correspondiente a la fecha de pago del recargo)-1]

(f): Resultado de: (d) + (e)

(g): Fuente: Anexo 2-D, Archivo Excel con detalle del cálculo de devoluciones efectuadas por la Universidad para los 31 casos identificados por la DFI.

(h): Resultado de: (f)- (g)

212. En ese sentido, y a criterio de esta Comisión, las boletas 53 y 174 quedan fuera del análisis de la graduación de sanción, en tanto se verifica que la devolución efectiva –por parte de la Universidad- fue superior al importe cobrado en exceso actualizado estimado bajo los criterios metodológicos de la DFI.
213. Respecto a la boleta 210, en la cual también se asigna una devolución de S/0, la Universidad señaló que, se ha verificado que dicha devolución se realizó en enero del año 2013 debido a que el alumno tuvo condición de no matriculado. Es decir, dicha devolución se realizó mucho antes del proceso de devoluciones por recargos del año 2018 y es por ello que en la información proporcionada a la DFI figura como devolución cero.
214. Al respecto, la Secretaría Técnica efectuó un requerimiento de información⁹¹, solicitando –entre otras puntos- que precise las razones por las que la condición de no matriculado del alumno en 2013 no permite realizar el cálculo de la devolución para todos los recargos conforme se desarrolló para los otros alumnos en el archivo Excel “Anexo 2-D” presentado en su escrito del 10 de febrero de 2021.
215. En atención a dicho requerimiento, la Universidad precisó que, la devolución no fue realizado porque en este caso lo que se realizó es un reembolso en el que se devolvió íntegramente el monto asociado a esta boleta, S/ 1 016.75 (recargo 2013-0: S/ 203.35 y derecho académico 2013-0: S/ 813.40), el cual se efectuó 15 días después del pago realizado por la alumna, al haberse verificado que tuvo condición de no matriculada.

casos identificados por la GSF (incluyendo al caso de boleta 54). Documento adjunto al escrito del 10 de febrero de 2021.

⁹¹ Mediante Resolución N° 4 del 22 de marzo de 2021.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



216. Ahora bien, en este punto se debe precisar que, la condición de no matriculado del alumno y la devolución efectuada por el total de la boleta no excluye el hecho de que el alumno pudiera haber pagado un recargo superior al legal permitido, conforme se ha verificado en los otros casos. Por lo que, se procederá a evaluar si el recargo cobrado supera el límite establecido por la normativa vigente, y en caso se supere dicho límite, verificar si hubo una subsanación en ese extremo al efectuar una devolución correcta conforme a los parámetros utilizados en los otros casos.
217. Ahora bien, para desarrollar el análisis mencionado, se deberá definir en primer lugar, la fecha de devolución correspondiente a la cuota consignada en la boleta de pago 210. En ese sentido, se precisa que –en un primer momento, y conforme se observa en el Excel de devoluciones⁹²- la Universidad indica que la fecha de devolución fue el 20/12/18 consignando un monto de devolución igual a cero, conforme se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen N°8

Confidencial

218. Posterior a ello, mediante escrito del 08 de abril de 2021, la Universidad adjunta un print de pantalla del SICOP, sistema interno utilizado por la Universidad para la gestión de pagos, en el que deja constancia que el 01 de febrero de 2013, se realizó el cargo del monto a devolver de las cuentas bancarias de la Universidad por el total correspondiente a la boleta 210 de S/1016.75, conforme se observa en la siguiente imagen:

Imagen N°9

Confidencial

219. Adicionalmente, la Universidad adjunta como medio probatorio la Carta enviada por el BBVA confirmando los cobros realizados por algunos alumnos⁹³, en la que se evidencia que la fecha de cobro fue el 01 de febrero de 2013, coincidiendo con la fecha de devolución precisada en el SICOP. Es así que, teniendo en cuenta dichos medios probatorios, se procede a considerar -en el análisis de las devoluciones- que la fecha de devolución fue el 01 de febrero de 2013.
220. Ahora bien, teniendo en cuenta lo anterior y los criterios metodológicos empleados en los otros casos, se observa que el recargo cobrado supera el límite establecido por la normativa vigente en S/ 202.99 y que la devolución efectuada por la Universidad fue mayor a la estimada, conforme a la siguiente tabla:

Cuadro N.° 14

Confidencial

⁹² ANEXO B_ Absolución de Requerimiento – Anexo 3

⁹³ Alumnos correspondientes a las boletas 53, 121, 174 y 210.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



Donde:

- (a): Fuente: Expediente 195-2019/CC3.
- (b): Resultado de: (a) * [(Factor acumulado Final (base 2009) correspondiente a la fecha de pago / Factor acumulado inicial (base 2009) correspondiente a la fecha de vencimiento de la cuota)-1]
- (c): Fuente: Expediente 195-2019/CC3.
- (d): Resultado de: (c) – (b)
- (e): Resultado de: (d) * [(Factor acumulado Final correspondiente a la fecha de devolución / Factor acumulado inicial correspondiente a la fecha de pago del recargo)-1]
- (f): Resultado de: (d) + (e)
- (g): Fuente: Expediente 195-2019/CC3.
- (h): Resultado de: (f)- (g)

221. Por lo tanto, y a criterio de este Colegiado, la boleta 210 queda fuera del análisis de la graduación de sanción, en tanto se verifica que la devolución efectiva –por parte de la Universidad- fue superior al importe cobrado en exceso actualizado estimado bajo los criterios metodológicos de la DFI.
222. Por otro lado, la Universidad indicó que, la DFI acumula recargos asociados a boletas diferentes para efectos de determinar si hubo subsanación o no. Lo anterior ocasiona que el análisis de las devoluciones realizado por la DFI sea incorrecto, pues se estarían agrupando recargos con fechas de vencimiento y de pago diferentes que debieran ser analizados por separado y no como un recargo acumulado.
223. Para ello, citó como ejemplo, la boleta 311, en la que la DFI solicita las devoluciones asociadas al año 2018, ciclo 1 y cuota 5 con fecha de pago 06/07/2018, precisando que la DFI analiza el recargo asociado a la información que solicitó, pero también le suma un recargo perteneciente a otra boleta, con una fecha de pago diferente:

Imagen N°10

Confidencial

224. Lo anterior, según la Universidad, tiene como consecuencia que la DFI concluya que la Universidad no realizó una devolución íntegra por una diferencia de S/1.62. Sin embargo, de haber realizado un análisis correcto de los recargos realizados (individual y no acumulado), se habría verificado que la devolución sí fue íntegra.
225. Al respecto, se debe precisar que, de la boleta pagada 311 –remitida por la Universidad- se evidencia dos (02) recargos asociados a la cuota 2018-1 (año 2018, ciclo 1) ascendente a S/ 2 585.42: S/ 2.20 (Artículo 5) y S/ 188.60 (Recargos 2018-1). Con lo cual, y de acuerdo a lo comentado anteriormente, correspondía analizar la devolución teniendo en cuenta la sumatoria de ambos recargos en tanto, se derivan del retraso de la misma pensión.

Imagen N.° 11

Confidencial

226. Asimismo, se evidencia que la totalidad de la boleta fue pagada (ver marca de agua) entendiéndose que ambos recargos fueron cancelados en la misma fecha –es decir en la fecha de pago de la cuota correspondiente (S/ 2 585.42) -que conforme al Excel remitido por la Universidad⁹⁴ la fecha de pago y vencimiento de dicha cuota fue el 6/07/18 y el 27/06/18, según la siguiente imagen:

Imagen N.° 12

Confidencial

227. De esta forma, ambos recargos debían analizarse de forma conjunta para la estimación de la devolución considerando las fechas de vencimiento y pago evidenciados en la imagen anterior, conforme fue analizado por la DFI. En ese sentido, se considera que la DFI efectuó un correcto análisis de la boleta 311.
228. Respecto a la boleta 141, la Universidad señala que, la DFI calcula los intereses moratorios sobre una cuota diferente a la que corresponde el recargo. Como consecuencia de lo anterior, concluye que no se habría realizado la devolución de manera íntegra por una diferencia de S/10.85. Precisando que, en el ANEXO 2-D es posible observar el detalle de las cuotas que debieron ser utilizadas para efectos de realizar el cálculo de la devolución efectiva.
229. Sobre este punto, se evidencia que en la boleta 141 existen dos (02) recargos cobrados al alumno correspondiente a dos (02) pensiones (S/ 1 471.80 y S/ 883.08) que debían ser analizadas de manera independiente ya que cada recargo está asociada a una pensión⁹⁵: recargo por fecha vencida 2013-2 (S/ 367.95) asociado a derechos académicos (cuota) atrasada 2013-2 (S/ 1 471.80), y recargo 2013-2 (S/ 367.95) asociado a derechos académicos (cuota) 2013-2 (S/ 883.08), conforme se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen N.° 13

Confidencial

230. En ese sentido, correspondía analizar las devoluciones efectuadas por cada recargo de manera independiente considerando las cuotas asociadas a dichos recargos, tal y como fue analizado por la DFI. Por lo tanto, el análisis de la boleta 141 fue desarrollada de manera correcta por la DFI.
231. Finalmente, y conforme a lo desarrollado en los numerales previos, se ha verificado que en el cálculo de las devoluciones –a nivel de recargo y por ende a nivel de alumno- la Universidad ha empleado criterios metodológicos errados (utilizar cuotas acumuladas, no agrupar recargos que se originan a partir del vencimiento de la misma cuota y emplear fechas de vencimiento distintas a las consignadas en las boletas de pago), los cuales generaron que se efectuó una

⁹⁴ ANEXO A_ Absolución de Requerimiento – Anexo 2

⁹⁵ Asimismo, se debe tener en cuenta que, según el ANEXO A_ Absolución de Requerimiento – Anexo 2 -remitido por la misma universidad- existen (02) pensiones con fechas de vencimiento distintas (8/11/2013 y 9/12/2013). Información que ha sido utilizada por la GSF en la estimación de las devoluciones.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



devolución menor a los recargos cobrados en exceso actualizados para los 28 casos analizados⁹⁶, conforme el siguiente detalle:

Cuadro N.° 15

Confidencial

- **Respecto a la subsanación de la conducta imputada referida al cobro de un interés moratorio superior al legal permitido**

232. En sus descargos, la Universidad alegó que subsanó la presunta conducta infractora antes de la notificación de la resolución de imputación de cargos, ya que mediante Resoluciones del Consejo Universitario N.° 285/2018 y N.° 286/2018 del 31 de octubre de 2018, aprobó suprimir los recargos objeto de cuestionamiento, incluidos en el Reglamento de Pago de los Derechos Académicos Ordinarios, así como en las Normas del Sistema de Prórrogas de Pago, respectivamente. Agregó que, a partir de noviembre de 2018 y hasta marzo de 2019, cumplió con devolver a todos los alumnos a los cuales cobró montos en exceso por aplicación de un interés moratorio superior al permitido, tales importes, conforme lo señalaba la Resolución N.° 1238-2020/SPC-INDECOPI, emitida por la Sala.
233. En ese sentido, el literal f) del artículo 257.1 del TUO de la LPAG establece que, constituye una circunstancia eximente de responsabilidad, la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos⁹⁷.
234. Al respecto, el supuesto de exoneración de responsabilidad contenido en el literal f) del artículo 257.1 del TUO de la LPAG, no solo busca el cese de la conducta infractora, sino también, cuando corresponda, la reparación de las consecuencias o efectos dañinos al bien jurídico protegido derivados de dicha conducta. Ello con la finalidad de no generar impunidad y evitar que el imputado, por ejemplo, se apropie del beneficio ilícitamente obtenido por la infracción⁹⁸.
235. Así, es pertinente señalar que esta Comisión no desconoce el derecho de los administrados de corregir o adecuar, antes del inicio del PAS, la conducta imputada como infracción administrativa; no obstante, para considerar que ha existido una verdadera subsanación voluntaria y, por ende, aplicar el citado eximente de responsabilidad, el infractor debe demostrar que ha revertido todos los efectos que la infracción (acto u omisión) generó, de ser ello posible.

⁹⁶ Se debe precisar que de los 31 casos analizados en el Informe de Supervisión 683-2019/GSF, tres casos (boleta 53,174 y 210) han sido retirados del análisis de graduación de sanción conforme lo desarrollado en numerales previos.

⁹⁷ **TUO de la LPAG**

Artículo 257.-Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

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

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

⁹⁸ Consulta Jurídica N° 010-2017/JUS/DGDOJ, emitida por la Dirección General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico, el 8 de mayo de 2017.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3

236. En consecuencia, esta Comisión considera importante precisar que, para aplicar el eximente de responsabilidad contenido en el literal f) del artículo 257.1 del TUO de la LPAG, se debe acreditar fehacientemente que la conducta imputada fue subsanada antes del inicio del PAS y, además, que los efectos de dicha conducta fueron revertidos, en caso ello resulte posible. En otras palabras, en caso de que, respecto de algún acto u omisión constitutivo de infracción, no se verifique el cese de la conducta infractora y la reversión de los efectos derivados de dicha infracción, no corresponderá aplicar el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, como lo señala la norma.
237. Sobre el particular cabe precisar que, si bien mediante las Resoluciones del Consejo Universitario N.° 285/2018 y N.° 286/2018 del 31 de octubre de 2018, el Consejo Universitario de la Universidad aprobó suprimir las disposiciones del “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios” que exigían el pago de los importes objeto de cuestionamiento, no ha demostrado haber devuelto debidamente todos los importes cobrados de más a los alumnos.
238. De hecho, aunque la administrada alegó que, entre diciembre de 2018 y marzo de 2019 emitió comunicaciones informando a sus alumnos sobre el proceso de devolución a fin de que estos pudieran acercarse a recoger los montos puestos a su disposición (correos electrónicos y comunicados en internet, intranet y prensa escrita); esta Comisión considera que ello no era suficiente para subsanar los efectos negativos derivados de su conducta, toda vez que el alumno no tuvo a su disposición de manera efectiva los importes cobrados y la Universidad continuó en posesión de este beneficio ilícito. Así, la administrada no demostró que todos los alumnos hayan recibido las comunicaciones de devolución a las que hacía referencia (no presentó todos los correos electrónicos), y tampoco demostró, por ejemplo, haber gestionado la creación de cuentas de ahorro a consignación para, de manera real, poner a disposición de los alumnos los importes que no se acercaron a cobrar.
239. En concordancia con lo anterior, en el informe oral del 23 de julio de 2021, la Universidad señaló que, a diciembre de 2020, casi el 12% de alumnos no se había apersonado a cobrar el dinero que debían.
240. Es más, a fin de conocer la cantidad de alumnos que aún no habrían contado con la devolución de los montos pagados en exceso, mediante Resolución N.° 10 del 20 de julio de 2021, la Secretaría Técnica -por encargo de la Comisión- requirió a la Universidad que precise la cantidad de alumnos que a la fecha no han hecho efectivo el cobro de los montos que les correspondían, por haber pagado un interés moratorio superior al permitido.
241. Así, mediante escrito del 13 de agosto de 2021, la propia administrada señaló que, hasta la fecha, existía un total de 5937 alumnos a quienes no se les habría hecho efectiva las devoluciones por los intereses cobrados en exceso entre los años 2016 y 2018.

Captura de pantalla de Anexo 7-F



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



ANEXO 7-F

Conforme a lo solicitado mediante Resolución No. 10, cumplimos con señalar que, desde noviembre de 2018 hasta la fecha, un total de 5,937 alumnos no se han acercado aún a la tesorería de la universidad para recoger los montos correspondientes a las devoluciones por los intereses cobrados en exceso entre los años 2016 y 2018. Reiteramos que estos montos siguen a disposición para que los alumnos se acerquen a efectuar el cobro, bastando que presenten una solicitud por correo electrónico para ello.

242. Lo antes señalado, da cuenta que, contrariamente a lo alegado por la Universidad, no a todos los alumnos se les habría devuelto el importe cobrado indebidamente, antes del inicio del presente PAS (08 de enero de 2021).
243. No obstante, y aun cuando la Universidad hubiera demostrado haber remitido a cada uno de los alumnos afectados las comunicaciones que mencionó, lo cierto es que, como se analizó en los apartados precedentes, de la revisión de las boletas respectivas, se concluyó que los importes devueltos eran menores a lo que debía devolver, pues en 24 de las 315 boletas se advirtió tal situación.
244. Por tal motivo, corresponde desvirtuar el alegato de la administrada referido a que habría subsanado la presunta conducta infractora antes de la notificación de la resolución de imputación de cargos.
245. Finalmente, con relación al alegato de la Universidad referido a que no habrían existido reclamos de los alumnos por la presunta devolución indebida de los importes cobrados; esta Comisión considera necesario precisar que, tal situación -de ser cierta- no justifica ni legitima el hecho de haber realizado el cobro de un interés superior al permitido, con lo cual lo señalado no enerva la responsabilidad de la Universidad en este extremo, sobre todo considerando que ha quedado acreditado que existieron alumnos a quienes se les devolvió un monto menor al que le correspondía, y aún existen alumnos a quienes no se les ha hecho la devolución de lo pagado de más.
246. En consecuencia, de acuerdo con los fundamentos expuestos y los medios probatorios analizados, esta Comisión concluye que la Universidad infringió lo dispuesto en el artículo 73 del Código, toda vez que dispuso el cobro de un interés moratorio superior al permitido por la Ley N.° 29947.

C. Con relación a las medidas dispuestas para procurar el pago de las pensiones de enseñanza

247. El artículo 13 de la Constitución Política del Perú establece que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. En esa misma línea, el Tribunal Constitucional ha manifestado que “la educación ostenta prelación del más alto rango, pues se fundamenta en los principios esenciales de la democracia y se vincula directamente con el desarrollo económico y social del país”⁹⁹.

⁹⁹ Expediente 04232-2004-AA/TC del 3 de marzo de 2005 tramitado ante el Tribunal Constitucional.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



248. Por su parte, el Tribunal Constitucional ha señalado, con relación al derecho a la educación, lo siguiente:

“La educación es un bienpreciado en muchos aspectos. En nuestros países, en vías de desarrollo, constituye no sólo parte primordial e inescindible de la formación personal, sino un medio –el más importante– para aspirar a una sociedad más justa e igualitaria. Allí donde la educación haya llegado con sus raíces de cultura y humanidad, de ciencia y tecnología, los hombres podrán declararse libres y más humanos, no sólo para luchar por su propia superación, sino para procurar soluciones colectivas que permitan a más personas disfrutar de los derechos que la Constitución recoge. En la tarea de hacer a la sociedad más humana y más justa, por medio de la educación, las empresas privadas juegan un rol trascendental. Ellas no deben perder nunca de vista que tienen frente a sí un derecho esencial para el desarrollo de todo ser humano y primordial para alcanzar la justicia que tanto reclaman nuestros países. Por ello, su labor no debe desarrollarse sólo en la búsqueda de un mero interés económico, sino que debe representar ese espíritu de solidaridad y humanidad que toda institución universitaria tiene como esencia misma de su función social y educativa”¹⁰⁰. (El subrayado es nuestro).

249. A través de la referida sentencia, se busca garantizar el ejercicio del derecho fundamental a la educación prestado por universidades y/o institutos privados, estableciéndose expresamente que el derecho a la educación superior no se limita a permitir el acceso a la universidad y/o instituto en condiciones de igualdad, sino que busca garantizar que se permanezca en ellos sin limitaciones arbitrarias e irrazonables mientras se desarrolle el estudio y la actividad de investigación, e incluso el derecho a la obtención del respectivo título técnico o universitario cumpliendo los requisitos académicos y administrativos correspondientes¹⁰¹.
250. En ese contexto, el artículo 73 del Código señala que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.
251. Así, el artículo 2 de la Ley N.° 29947 establece lo siguiente respecto del pago de pensiones en institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado:

*“Artículo 2.- Prohibición de condicionar
Los institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado públicos y privados no pueden condicionar ni impedir la asistencia a clases, la evaluación de los alumnos, ni la atención de los reclamos formulados, al pago de las pensiones en el ciclo lectivo en curso. En este último caso, las instituciones educativas pueden retener los certificados correspondientes al período no pagado, siempre que se haya informado adecuadamente de esto a los usuarios al momento de la matrícula y procedan a la matrícula del ciclo siguiente previa cancelación de su deuda. La tasa de interés para las moras sobre pensiones no pagadas no podrá superar la tasa de interés interbancario dispuesta por el Banco Central de Reserva del Perú”.* (El subrayado es nuestro).

¹⁰⁰ Ver Sentencia recaída en el Expediente 607-2009-PA/TC del 15 de marzo de 2010.

¹⁰¹ Ver Sentencia recaída en el Expediente 011-2013-PI/TC del 27 de agosto de 2014, Fundamento 72.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



252. Adicionalmente, el artículo 3 de la Ley N.° 29947 señala lo siguiente:

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

253. Téngase en cuenta que, si bien la Ley N.° 29947 establece que la retención de certificados está permitida, también prohíbe la aplicación de **medidas intimidatorias**; término que, según el Diccionario virtual de la Real Academia Española, significa “causar o infundir miedo”, así como “inhibir”¹⁰², que no es otra cosa que impedir, reprimir, prohibir, estorbar o impedir, en este caso, la prestación del servicio educativo¹⁰³, afectando con ello su idoneidad.

254. En esa misma línea, la Sala ha señalado, a través de la Resolución N.° 1733-2020/SPC-INDECOPI del 06 de octubre de 2020, que el verbo “condicionar”¹⁰⁴ (palabra expresamente utilizada en el artículo 2 de la Ley N.° 29947) significa hacer que una persona actúe de una determinada manera mediante el empleo de otra conducta sobre ella, que es precisamente lo que se produce cuando, por ejemplo, se obliga a los alumnos a pagar su deuda para poder rendir evaluaciones, por ejemplo. De igual manera, el verbo “intimidar”¹⁰⁵ (palabra expresamente utilizada en el artículo 3 de la Ley N.° 29947) significa infundir miedo a una persona, lo cual en el caso en cuestión se manifiesta como una amenaza que genera temor, a fin de que el alumno cumpla con el pago de su deuda. Esto se produciría, al igual que en el anterior supuesto, si se obliga a los alumnos a pagar su deuda para poder rendir evaluaciones.¹⁰⁶

255. En el presente caso, de la revisión del “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios”, obtenido de la página web de la Universidad (<https://www.pucp.edu.pe>) el 03 de diciembre de 2018¹⁰⁷, se advierte que la administrada estableció que, si el alumno tenía deuda pendiente de pago, no podría efectuar ningún tipo de trámite académico administrativo que implique el pago de algún derecho:

“Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios

¹⁰² <https://dle.rae.es/intimidar>

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

¹⁰³ <https://dle.rae.es/inhibir>

1. tr. Impedir o reprimir el ejercicio de facultades o hábitos.
2. tr. Prohibir, estorbar, impedir.

¹⁰⁴ Según la Real Academia de la Lengua Española, “condicionar” significa: “hacer depender algo de una condición”, “influir de manera importante en el comportamiento de alguien o en el desarrollo de algo”, “en la industria textil, determinar para fines comerciales las condiciones de ciertas fibras” y “dicho de una cosa: Convenir con otra”. Ver: “<https://dle.rae.es/condicionar>”.

¹⁰⁵ Según la Real Academia de la Lengua Española, “intimidar” significa: “causar o infundir miedo, inhibir” y “empezar a sentir miedo, inhibirse”.

¹⁰⁶ Ver Resolución N.° 1733-2020/SPC-INDECOPI del 06 de octubre de 2020.

¹⁰⁷ Ver Documento de Registro de Información del 03 de diciembre de 2018.



I. Normas Generales

(...)

Art. 7°. – El alumno que tuviere deuda pendiente con la Universidad no podrá efectuar ningún tipo de trámite académico administrativo que implique el pago de algún derecho, con excepción del trámite de incorporación.

Antes de aceptar el pago correspondiente a cualquier derecho académico, la Tesorería General verificará que el alumno no tenga cuentas pendientes con la Universidad. En caso de que ellas existan, la Tesorería General exigirá su cancelación con los recargos y multas del caso antes de aceptar pago distinto alguno”.

256. Es pertinente señalar que el 07 de diciembre de 2020 se realizó una nueva supervisión a la página web de la Universidad (<https://www.pucp.edu.pe>)¹⁰⁸, verificándose que el “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios” vigente mantenía la misma redacción del artículo 7 citado en el párrafo precedente, pues continuaba señalando que, si el alumno tenía deuda pendiente de pago, no podría efectuar ningún tipo de trámite académico administrativo que implique el pago de algún derecho:

“Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios

I. Normas Generales

(...)

Art. 7°. – El alumno que tuviere deuda pendiente con la Universidad no podrá efectuar ningún tipo de trámite académico administrativo que implique el pago de algún derecho, con excepción del trámite de incorporación.

Antes de aceptar el pago correspondiente a cualquier derecho académico, la Tesorería General verificará que el alumno no tenga cuentas pendientes con la Universidad. En caso de que ellas existan, la Tesorería General exigirá su cancelación con los recargos y multas del caso antes de aceptar pago distinto alguno”.

257. Es oportuno mencionar que, durante la diligencia del 07 de diciembre de 2020, la Secretaría Técnica también recabó el listado de los trámites académicos que la Universidad informaba a través de su página web, y por los cuales los alumnos debían pagar importe alguno, verificándose los siguientes:

Trámite	Descripción	Costo
Certificado de Notas	La convalidación de un curso aprobado en otra Universidad se aplica siempre que tenga características similares en contenido, objetivo y créditos con un curso obligatorio o electivo perteneciente a tu actual plan de estudios	S/ 35.00
Convalidación de cursos	La convalidación de un curso aprobado en otra Universidad se aplica siempre que tenga características similares	S/ 70.00
Duplicado de carné universitario	Para obtener un nuevo carné universitario por pérdida	S/ 25.00
Duplicado de tarjeta de identificación	Para obtener una nueva tarjeta de identificación por pérdida	S/ 25.00

¹⁰⁸ Ver Documento de Registro de Información del 07 de diciembre de 2020.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



Legalización de copia del diploma de grado o título	Para obtener copia certificada, legalizada o fedateada del grado o título	S/ 40.00
Registro histórico de notas, incluidas la desaprobadas	Además de incluir todas las notas ordenadas por semestre académico, aparece el número de créditos de cada uno de los cursos	S/ 35.00
Solicitud de constancias a la OCR	Aplicas si necesitas solicitar tus constancias de grados o títulos obtenidos en la Universidad (con detalle del diploma respectivo), del título alcanzado a través del curso de titulación, de ingreso a la Universidad, del sistema de calificaciones vigente en la Universidad o de descripción de la PUCP con grados y títulos obtenidos.	S/ 30.00
Transferencia interna 2021-1	Para cambiar a otra especialidad fuera de la unidad (<u>aplicable del miércoles 20 de enero al martes 09 de febrero de 2021</u>)	S/ 70.00

258. En consecuencia, a través del Documento de Registro de Información del 07 de diciembre de 2020 -obtenido aproximadamente un mes antes del inicio del presente PAS (el procedimiento inició el 08 de enero de 2021)-, la autoridad administrativa verificó cuáles eran los trámites administrativos por los cuales la administrada requería el pago de importe alguno; siendo que tales tramites fueron incluidos en la imputación de cargos respectiva, precisándose que se habrían aplicado durante el periodo 2018 y 2019.
259. Por otro lado, se advierte que el “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios”, que contenía la disposición cuestionada (artículo 7), estuvo vigente hasta el 21 de enero de 2021, fecha en la cual -conforme la administrada demostró con su escrito de descargos del 10 de febrero de 2021- se produjo la modificación del citado documento normativo mediante Resolución Rectoral N.° 027/2021 del 21 de enero de 2021 (ver foja 452 del Expediente).
260. Por lo antes expuesto, se concluye que cuando el presente procedimiento inició aún no había prescrito la oportunidad de la autoridad administrativa para ejercer su potestad sancionadora en este extremo. Ello, sobre todo si se considera que la conducta imputada hace referencia a que la Universidad habría dispuesto durante los años 2018 y 2019 que, ante la existencia de deuda pendiente de pago, el alumno no podría: (i) gestionar el trámite de “Certificado de notas”, a pesar de que dicha restricción no habría sido informada adecuadamente (oportunamente) a los estudiantes; y, (ii) gestionar los siguientes trámites académicos: “Convalidación de cursos”, “Duplicado de carné universitario”, “Duplicado de tarjeta de identificación”, “Legalización de copia del diploma de grado o título”, “Registro histórico de notas, incluidas las desaprobadas”, “Solicitud de constancias”, y “Transferencia interna 2021-1”, a pesar de que dichas medidas serían intimidatorias.
261. Finalmente, es pertinente señalar que cada una de las medidas detalladas en el párrafo precedente fueron identificadas debidamente e incluidas en la resolución de imputación de cargos (ver extremo resolutivo Segundo y Tercero de la Resolución N.° 1), y en atención a ello, los alegatos de defensa de la administrada estaban dirigidos a cuestionar cada una de ellas de manera independiente. Por tal



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



motivo, este Colegiado analizará su legalidad por separado, a efectos de determinar si cada una de dichas medidas vulnerarían las disposiciones contenidas en la Ley N.° 29947.

C.1 Respecto a no haber informado sobre la posibilidad de no acceder al “Certificado de Notas” si el alumno tenía deuda pendiente de pago

262. A través de la Resolución N.° 1 del 29 de diciembre de 2020, se imputó como presunta infracción al artículo 73 del Código, el hecho que la Universidad, durante el periodo educativo 2018 y 2019, haya dispuesto que, en caso de deuda pendiente, el alumno no podría iniciar el trámite respectivo para obtener un “Certificado de notas”, pese a que la administrada no habría informado de tal limitación oportunamente a los estudiantes.
263. En su defensa, la Universidad alegó -entre otras cosas- que cumplió con informar adecuada y oportunamente a los alumnos, a través del “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios”, sobre la posibilidad de retener los “certificados” correspondientes al periodo no pagado. Agregó que dicho reglamento se encontraba en su página web (y en la plataforma “Campus virtual”), y era entregado a los alumnos durante el procedimiento de matrícula, al inicio de cada ciclo.
264. Sobre el particular, es pertinente reiterar que el artículo 2 de la Ley N.° 29947 establece que las instituciones educativas no pueden condicionar (hacer que una persona actúe de determinada manera) o impedir la asistencia a clases, la evaluación de los alumnos y la presentación de reclamos al pago de pensiones; siendo que, frente a ello, solo pueden retener los certificados correspondientes al período no pagado, siempre que se haya informado adecuadamente de esto a los estudiantes al momento de la matrícula. Además, el artículo 3 de dicha norma establece que las instituciones educativas no pueden usar prácticas intimidatorias (que causan miedo o temor) para procurar el pago de pensiones.
265. En tal sentido, se advierte que la norma estableció conductas de naturaleza prohibitiva (normas que impiden o niegan la posibilidad de hacer algo a su destinatario) y es en ese contexto (de proscribir conductas que no se podían realizar porque afectaban el derecho al acceso a la educación) estableció cuál era la medida que sí podían realizar con el fin de procurar el pago de las pensiones: la retención de certificados correspondientes al período impago, siempre que dicha posibilidad haya sido informada al momento de la matrícula.
266. De lo anterior, esta Comisión concluye que, a diferencia de lo señalado en el IFI, la Ley N.° 29947 no distingue entre los tipos de “certificados” que las instituciones educativas podrían retener ante el incumplimiento en el pago de las pensiones, siendo que únicamente establece que tales certificados deben corresponder al periodo no pagado y pueden ser retenidos siempre y cuando se haya informado de ello a los alumnos al momento de la matrícula.
267. Así, corresponde remitirnos a lo señalado por la Sala en la Resolución N.° 2098-2020/SPC-INDECOPI del 12 de noviembre de 2020, mediante la cual señaló que los “certificados” constituyen aquellos documentos oficiales emitidos -en el caso concreto- por las universidades, que permiten acreditar o certificar un hecho o



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



situación determinada, pudiendo incluir, a su vez, información académica sobre el rendimiento de un alumno dentro de un periodo determinado¹⁰⁹.

268. De la revisión de la página web de la Universidad (ver Documento de Registro de Información del 07 de diciembre de 2020), se advierte que los “Certificados de notas” son aquellos documentos en los cuales se *“consignan solo los cursos en los que has obtenido nota final aprobatoria, en orden cronológico, pero sin separación por semestres académicos. Puedes elegir que las notas aparezcan bajo el sistema vigesimal (la nota máxima es 20) o el sistema ECTS (la nota máxima es A)”*.
269. Además, a través del escrito del 13 de agosto de 2021, la Universidad señaló lo siguiente: *“La Comisión podrá observar de la lista señalada, un primer grupo de trámites vinculados al “Certificado de Notas” y a otros documentos que contienen registros de notas o constancias vinculadas a la prestación del servicio educativo, es decir documentos emitidos por la universidad que acreditan las notas obtenidas por el alumno tras finalizar el respectivo ciclo lectivo”*.
270. En tal sentido, en virtud de lo estipulado en el artículo 2 de Ley N.° 29947, la medida analizada, consistente en la retención o la imposibilidad de gestionar los “Certificados de notas”, constituía una medida válida y permitida por la normativa sectorial para asegurar el cumplimiento de las obligaciones asumidas por los estudiantes.
271. En otras palabras, considerando la infracción imputada y lo antes desarrollado, el análisis de responsabilidad en este extremo está orientado a determinar si la Universidad habría cumplido con informar oportunamente a sus alumnos que, frente a la falta de pago de pensiones, podría retener los certificados de notas respectivos o limitar la presentación de solicitudes para obtenerlos.
272. En primer lugar, cabe precisar que, como se ha evidenciado a lo largo del presente procedimiento, tanto el “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios” vigente para los años 2018 y 2019 -que contenía la prohibición analizada- como la descripción del trámite de “Certificado de notas” (procedimiento, costo, forma de pago, etc.), se encontraban publicados en la página web de la propia Universidad.
273. En segundo lugar, cabe precisar que, mediante escrito del 13 de agosto de 2021, la Universidad -en respuesta al requerimiento de información contenido en la Resolución N.° 10- detalló el proceso de matrícula que debieron seguir los alumnos que se matriculaban a partir del semestre 2017-I (para los años 2018, 2019 y 2020). Así, demostró, a través de un video ilustrativo¹¹⁰, que todo alumno que deseaba matricularse debía ingresar al servicio “Campus virtual” y marcar un “Registro de consentimiento”, mediante el cual declaraba conocer, de manera

¹⁰⁹ Ver Resolución N.° 2098-2020/SPC-INDECOPI del 12 de noviembre de 2020, a través de la cual la Sala señaló lo siguiente:

“36. Sobre el particular, es preciso señalar que esta Sala ha interpretado –en anteriores pronunciamientos– que los certificados de estudios constituyen aquellos documentos oficiales (verificados y aprobados por autoridades públicas) emitidos por la universidad (como es el caso) que permiten acreditar –finalidad de certificar un hecho– la prestación efectiva del servicio educativo, incluyendo, a su vez, información académica sobre el rendimiento de un alumno dentro de un periodo determinado. (...)”.

¹¹⁰ Ver Anexo 7-E del escrito del 13 de agosto de 2021.

previa al proceso de matrícula, los reglamentos y normas que contienen los derechos, obligaciones y deberes aplicables al servicio educativo. Entre esos reglamentos se encontraba el “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios”:

Registro de consentimiento

Declaro conocer, de manera previa al proceso de matrícula, los reglamentos y normas que se encuentran en la presente carpeta, que contienen los derechos, obligaciones y deberes que rigen la vida universitaria. Asimismo, declaro conocer que dichos reglamentos y normas se actualizan ante cada modificación y me comprometo a revisarlos de manera periódica, en especial con ocasión de la matrícula de cada periodo académico.

Los principales reglamentos y normas son los siguientes:

Temas académicos

- Reglamento de matrícula de los alumnos ordinarios de la Pontificia Universidad Católica del Perú
- Reglamento de transferencia
- Normas que regirán el ciclo de verano en la Pontificia Universidad Católica del Perú
- Reglamento de convalidación y reconocimiento de cursos
- Reglamento para la acreditación del conocimiento de idiomas ante las unidades académicas

Temas económicos

- Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios
- Normas del sistema de prórrogas de pago
- Reglamento general del sistema de becas y crédito educativo
- Reglamento de becas y descuento a favor de los alumnos de la Escuela de Posgrado

Temas administrativos

- Normas para el examen médico obligatorio
- Reglamento de protección de datos personales de la PUCP
- Reglamento de elecciones de representantes estudiantiles ante los órganos de gobiernos de la PUCP
- Reglamento sobre el uso del logotipo y nombre de la Pontificia Universidad Católica del Perú

Aceptar

274. Por otro lado, es pertinente señalar que el propio alumno podría acceder, a través de su “Campus virtual”, al listado de normas y reglamentos aplicables al servicio educativo, entre los cuales encontraba el “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios”, dispositivo normativo que contenía precisamente la limitación analizada en este extremo.
275. Asimismo, de la revisión del “Manual de matrícula”¹¹¹, publicado en la página web de la Universidad y vigente los años 2018 y 2019, se advierte que, antes de realizar la inscripción de cursos propia del proceso de matrícula, los alumnos declaraban conocer las normas de la Universidad, en especial las incluidas en la “Guía del Estudiante”, entre las cuales se encontraba el “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios”.
276. Por lo señalado, este Colegiado considera que la Universidad cumplió con informar oportuna y adecuadamente a sus alumnos que, en caso no se encontraran al día en el pago de las pensiones del ciclo lectivo en curso (o tuvieran deuda alguna con la Universidad), no podrían solicitar u obtener el Certificado de notas respectivo, documento oficial emitido por la administrada que, según lo informó, acredita o certifica la situación académica de los estudiantes al finalizar determinado ciclo lectivo, consignando la nota final aprobatoria del periodo.
277. Finalmente, con relación a los demás alegatos de defensa expuestos por la Universidad en este extremo, referidos a la aparente contradicción del IFI y la supuesta no afectación a la continuidad del servicio educativo; cabe precisar que carece de objeto emitir pronunciamiento sobre estos, en la medida que este

¹¹¹ <http://agora.pucp.edu.pe/tutorial/pruebaCV/respuesta.php?id=8002#03>



Colegiado -por unanimidad- considera que la medida analizada, informada oportunamente, era válida para procurar el pago de pensiones.

278. En consecuencia, corresponde archivar el procedimiento iniciado en contra de la Universidad por presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 73 del Código, en el extremo referido a disponer que, en caso de deuda pendiente, el alumno no podría efectuar el trámite académico denominado "Certificado de notas"; ello, en tanto ha quedado evidenciado que dicha prohibición fue informada adecuadamente y era válida para procurar el pago de las pensiones de enseñanza.

C.2 Respecto a disponer medidas prohibidas para procurar el pago de pensiones

279. A través de la Resolución N.° 1 del 29 de diciembre de 2020, se imputó como presunta infracción al artículo 73 del Código, el hecho que la Universidad, durante el periodo educativo 2018 y 2019, haya dispuesto que, en caso de deuda pendiente, el alumno no podría iniciar los siguientes trámites académicos:

Trámite	Descripción	Costo
Convalidación de cursos	La convalidación de un curso aprobado en otra Universidad se aplica siempre que tenga características similares en contenido, objetivo y créditos con un curso obligatorio o electivo perteneciente a tu actual plan de estudios	S/ 70.00
Duplicado de carné universitario	Para obtener un nuevo carné universitario por pérdida	S/ 25.00
Duplicado de tarjeta de identificación	Para obtener una nueva tarjeta de identificación por pérdida	S/ 25.00
Legalización de copia del diploma de grado o título	Para obtener copia certificada, legalizada o fedateada del grado o título	S/ 40.00
Registro histórico de notas, incluidas la desaprobadas	Además de incluir todas las notas ordenadas por semestre académico, aparece el número de créditos de cada uno de los cursos	S/ 35.00
Solicitud de constancias a la OCR	Aplicas si necesitas solicitar tus constancias de grados o títulos obtenidos en la Universidad (con detalle del diploma respectivo), del título alcanzado a través del curso de titulación, de ingreso a la Universidad, del sistema de calificaciones vigente en la Universidad o de descripción de la PUCP con grados y títulos obtenidos.	S/ 30.00
Transferencia interna 2021-1	Para cambiar a otra especialidad fuera de la unidad (<u>aplicable del miércoles 20 de enero al martes 09 de febrero de 2021</u>)	S/ 70.00

280. En su defensa, la Universidad alegó que, para que una conducta se considere prohibida por el artículo 3 de la Ley N.° 29947, el efecto de las "prácticas intimidatorias" debería ser restringir la continuidad del acceso a la educación dentro del ciclo lectivo, lo cual era congruente con el artículo 2 de dicha norma,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



que prohibía condicionar la asistencia a clases, la evaluación de los alumnos y la atención de los reclamos formulados, al pago de las pensiones “en el ciclo lectivo en curso”, precisando que el artículo 7 del “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios” solo hacía referencia a trámites que implicaban el pago de un derecho.

281. En ese sentido, la Universidad señaló que ninguno de los trámites académico administrativos condicionados a la no existencia de deuda pendiente, afectaba la continuidad del servicio educativo durante el ciclo lectivo, y que el IFI desnaturalizaba el objeto de la protección de la Ley N.° 29947 y lo extendía más allá de lo fijado por dicha norma, pues su artículo 3 no señalaba -como concluyó la Secretaría Técnica- que estaba prohibida “cualquier práctica intimidatoria que afecte o limite el desarrollo del servicio educativo”.
282. En primer lugar, cabe señalar que, contrariamente a lo alegado por la administrada, si bien el artículo 2 de la Ley N.° 29947 no tipifica expresamente ninguna de las medidas analizadas en este apartado, lo cierto es que su artículo 3 prohíbe expresamente hacer uso de prácticas intimidatorias (que causen miedo o temor) para procurar el pago de las pensiones de enseñanza.
283. De hecho, no debe perderse de vista que el artículo 2 de la Ley N.° 29947 solo permite a las universidades retener o impedir la obtención de un certificado de estudios, como medida para procurar el pago de las pensiones, conforme se analizó en el apartado precedente. En contrario, cualquier otra medida que no sea la retención de dicho documento se encuentra prohibida.
284. Por lo antes expuesto, aplicar una medida distinta a la permitida por la Ley N.° 29947 para procurar el pago de pensiones, significaría aplicar una medida intimidatoria, que afecta la continuidad del derecho fundamental al acceso a la educación (cuya garantía es precisamente el objeto de la Ley N.° 29947). Ello, pues en el fondo la Universidad estaría obligando o conminando a los estudiantes a pagar sus obligaciones bajo apercibimiento de limitar, de algún modo, el ejercicio del mencionado derecho, ocasionando temor o miedo entre los alumnos.
285. Sin perjuicio de lo anterior, este Colegiado -en mayoría- considera que al análisis antes detallado corresponde incorporar la siguiente condición: el momento en que la medida podría aplicarse.
286. Como ya se precisó, según el artículo 1 de la Ley N.° 29947¹¹², el objeto de dicha norma es garantizar la continuidad del derecho fundamental al acceso a la educación, por ciclo lectivo; en ese sentido, cuando dicho ciclo ha culminado (término del semestre) o la prestación del servicio educativo ha finalizado (término de la carrera o programa), no existirá derecho fundamental al acceso a la educación pasible de ser tutelado.
287. Así, al analizar este tipo de conductas (medidas impuestas para procurar el pago de pensiones), este Colegiado -en mayoría- considera que no solo deberá

112

Ley 29947

Artículo 1. Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto garantizar la continuidad al derecho fundamental de acceso a una educación de calidad en los institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de posgrado públicos y privados, por ciclo lectivo.

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 N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



verificarse si las medidas eran intimidatorias o no, sino también en qué momento tales medidas podrían ser aplicadas: (a) durante la prestación del servicio educativo; o, (b) después de la prestación del servicio educativo.

288. En el caso de las medidas que se aplican durante la prestación del servicio educativo –supuesto (a)–, conforme se ha señalado en los párrafos precedentes, las universidades no podrían valerse de algún tipo de condicionante o prohibición que genere la suspensión, restricción, desmedro o, en general, afectación negativa del servicio educativo, en su sentido más amplio.
289. Sin embargo, en el caso de las medidas que se aplican después de finalizada la prestación del servicio educativo –supuesto (b)–, según lo ya explicado, las universidades podrían aplicar cualquier medida que consideren pertinente para el cobro de las pensiones, sin mayor restricción que la impuesta por la normativa vigente a la generalidad de proveedores.
290. Además, cabe precisar que tal criterio de interpretación, como señaló la Universidad, ha sido recogido y desarrollado por la Sala en recientes pronunciamientos; por citar algunos ejemplos, podrían mencionarse las Resoluciones N.° 1469-2020/SPC-INDECOPI, 1524-2020/SPC-INDECOPI, 1914-2020/SPC-INDECOPI y 2225-2020/SPC-INDECOPI.
291. En consecuencia, este Colegiado -en mayoría- discrepa del análisis efectuado por la Secretaría Técnica en este extremo; debiéndose acotar que el presente criterio de interpretación favorece a la administrada, pues de considerar que las medidas dispuestas serían prohibidas (o intimidatorias, al amparo del artículo 3 de la Ley N.° 29947), solo se hallará responsable a la Universidad por aquellas que pudieran ser aplicadas durante la prestación del servicio educativo, esto es, cuando el ciclo lectivo se encuentre en curso o antes que haya culminado la prestación del servicio educativo.
292. Por otro lado, resulta importante precisar en este extremo que, más allá de haber puesto en práctica estas medidas o de haberlas hecho efectivas, en el caso concreto la conducta reprochable radica en haberlas incluido en el “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios” (documento normativo interno que ha sido puesto en conocimiento de los alumnos); en otras palabras, el hecho infractor se materializó desde el momento en que la Universidad incluyó tales medidas en su Reglamento y las comunicó a sus estudiantes.
293. En concordancia con lo anterior, cabe precisar que la Sala ha señalado en reiterados pronunciamientos que las prácticas prohibidas en general suponen un condicionamiento y/o intimidación a los estudiantes, quienes al advertir que la Universidad se ha atribuido la facultad de realizarlas, se verán conminados a alinear su comportamiento a fin de evitar verse afectados por estas (en otras palabras, se ven motivados a realizar el pago de las pensiones atrasadas)¹¹³.
294. En resumen, el tipo infractor objeto de análisis en el presente caso no se configura con la realización efectiva de estas prácticas, sino con la puesta en conocimiento de los consumidores que existe la posibilidad de que estas sean desplegadas.

¹¹³ Ver por ejemplo Resolución N.° 2219-2020/SPC-INDECOPI del 25 de noviembre de 2020 (Considerando 111).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



Además, tampoco resulta relevante verificar, por las mismas consideraciones antes explicadas, el nivel de efectividad de las medidas (esto es, si se logró realmente persuadir a los alumnos a que pagaran sus deudas).

295. Finalmente, es pertinente señalar que, cuando la Universidad dispuso las medidas cuestionadas, no especificó la temporalidad de su aplicación; es decir, no indicó expresamente en su reglamento o en su página web que dichas medidas -a excepción de una, como se verá más adelante- únicamente podrían gestionarse al finalizar el ciclo académico respectivo (por ejemplo, no señaló que la medida de duplicado de carnet universitario y/o tarjeta de identificación solo podría gestionarse por el alumno cuando haya culminado el semestre académico respectivo).
296. En consecuencia, este Colegiado procederá a evaluar cada una de las medidas dispuestas por la Universidad, a efectos de determinar si afectarían la continuidad del derecho fundamental al acceso a una educación de calidad.
- Sobre la medida referida a prohibir la “Convalidación de cursos”
297. En su defensa, la Universidad alegó que este trámite implicaba que se reconozcan (convaliden) cursos que han sido dictados en otro centro educativo o unidad, y solo podría ser gestionada por el alumno respecto a ciclos lectivos ya culminados.
298. De la revisión de la página web de la Universidad y de sus descargos se advierte que la “convalidación de cursos” en efecto implicaba reconocer cursos aprobados en otra universidad o incluso en otra facultad; sin embargo, no obra en el expediente medio de prueba alguno que evidencie, como sostuvo la administrada, que el citado trámite solo debería gestionarse al finalizar determinado ciclo o programa.
299. Así, sería perfectamente posible que un alumno, por ejemplo, durante el ciclo que viene cursando, solicite la convalidación de aquellos cursos que ha cursado en periodos anteriores en su facultad (con la finalidad de cambiar de unidad o facultad, o cualquier otro motivo que pudiera presentarse); siendo que **durante dicho ciclo no se podría imponer la medida cuestionada en este extremo**. Concluir lo contrario, no solo se generaría un retraso en la educación del alumno (ya que el estudiante no podría gestionar la convalidación hasta que cancele la deuda que mantiene con la Universidad), sino también podría ocasionar que incurra en gastos adicionales para volver a llevar el mismo curso previamente aprobado.
300. En tal sentido, se advierte que la medida analizada vulnera la continuidad al derecho fundamental de acceso a la educación, **durante la prestación del servicio educativo, dentro del ciclo lectivo**.
- Sobre el duplicado de carnet universitario y tarjeta de identificación
301. En su defensa, la Universidad alegó que dichos trámites no eran necesarios para todos los alumnos, sino solo para aquellos que, por su propia responsabilidad, extraviaron sus documentos. Agregó que los carnet universitarios y tarjetas de identificación no eran esenciales para garantizar el acceso y continuidad del



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



servicio educativo durante el ciclo lectivo en curso, siendo que ningún aspecto del servicio estaba restringido a su presentación; así, podrían ingresar a la universidad, asistir a clases, rendir exámenes, presentar reclamos y solicitudes, extraer libros de biblioteca y demás, sin necesidad de sacar un duplicado de estos documentos.

302. Si bien de la revisión de la página web de la Universidad y de sus descargos se advierte que los trámites analizados en este extremo debían ser realizados únicamente por aquellos alumnos que extraviaron sus documentos de identificación, lo cierto es que condicionar la realización de tales trámites al pago de las pensiones de enseñanza no es una medida permitida bajo los alcances de la Ley N.° 29947.
303. En tal sentido, se advierte que las medidas analizadas **vulneran la continuidad al derecho fundamental de acceso a la educación**. Además, es pertinente señalar que, contrariamente a lo alegado por la Universidad, **los trámites de duplicado podrían ser gestionados por los alumnos al inicio o durante el ciclo lectivo en curso (dependiendo de la oportunidad en que se extravió el documento), no necesariamente al culminar este**. De hecho, ni el “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios” ni algún otro documento señalaban que los citados trámites únicamente podrían gestionarse al finalizar el ciclo académico en curso o el programa de estudios.
304. Finalmente, cabe precisar que, si bien la Universidad sostuvo que los carnet universitarios y tarjetas de identificación no eran esenciales para garantizar el acceso y continuidad del servicio educativo, tal alegación se contradice con el hecho de que, en la práctica, tales trámites no podrían gestionarse si el alumno no estaba al día en el pago de sus pensiones. Es decir, la Universidad le asignó tal relevancia a dichos documentos, que dispuso que no podría obtenerse un duplicado si el alumno mantenía deuda pendiente de pago, lo cual refuerza el carácter intimidatorio de la medida, aplicada durante el ciclo lectivo en curso.
- **Sobre la medida referida a prohibir la “Legalización de copia del diploma de grado o título”**
305. De la revisión de la página web de la Universidad se advierte que, a través de este trámite, se podría obtener una copia certificada, legalizada o fedateada del diploma de grado o título del alumno.
306. Al respecto, cabe precisar que la propia naturaleza de la medida analizada en este extremo exige ser ejecutada únicamente cuando el alumno ha finalizado la carrera o programa de estudios determinado y, además, ha obtenido previamente su diploma del grado o título correspondiente. De no cumplirse con alguno de estos presupuestos, el alumno no podría solicitar o gestionar la obtención de una copia certificada, legalizada o fedateada del diploma respectivo.
307. En consecuencia, este Colegiado -en mayoría- no advierte de qué forma la continuidad del derecho fundamental al acceso a la educación pudiera verse afectado si es que se impide al alumno obtener una copia del diploma de su grado o título, en caso tuviera deuda pendiente de pago. Ello, en tanto como ya se expuso en los párrafos precedentes, el objeto de la Ley N.° 29947 es garantizar



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



precisamente que el alumno pudiera continuar accediendo al servicio educativo que ofrece o presta la institución educativa de educación superior, durante el ciclo lectivo.

308. En consecuencia, este Colegiado -en mayoría- concluye que correspondería exonerar de responsabilidad a la administrada por la presunta disposición de la medida analizada en este extremo, pues esta última solo sería aplicable cuando haya culminado la prestación del servicio educativo (carrera o programa de estudios determinado).

- Sobre la medida referida a prohibir la obtención del “Registro histórico de notas, incluidas las desaprobadas”

309. De la revisión de la página web de la Universidad se advierte que, a través de este trámite, el alumno podría obtener todas las notas ordenadas por semestre académico y el número de créditos de cada uno de los cursos. Sin embargo, no obra en el expediente medio de prueba alguno que evidencie, como sostuvo la administrada, que el citado trámite solo debería gestionarse al finalizar determinado ciclo o programa.

310. En ese sentido, no sería necesario que el alumno haya finalizado el ciclo o semestre académico para requerir un reporte histórico de sus notas hasta el momento: el estudiante podría cursar el décimo ciclo y requerir algún registro de notas o constancia de semestres anteriores, por ejemplo. En consecuencia, **durante dicho ciclo no se podría imponer la medida cuestionada en este extremo.**

311. En tal sentido, se advierte que la medida analizada vulnera la continuidad al derecho fundamental de acceso a la educación, **durante la prestación del servicio educativo, dentro del ciclo lectivo.**

- Sobre la medida referida a prohibir la presentación de “Solicitud de constancias a la OCR”

312. De la revisión de la página web de la Universidad y de sus descargos se advierte que la “solicitud de constancias” en efecto implicaba obtener un documento oficial que diera cuenta del título alcanzado, del ingreso a la universidad, del sistema de calificaciones o de descripción de grados y títulos obtenidos.

313. Considerando el desarrollo expuesto en párrafos precedentes, este Colegiado -en mayoría- solo se pronunciará respecto de aquellas “constancias” que habrían permitido a los alumnos obtener un documento que evidencie su registro a la universidad o sus calificaciones. Ello, tanto las demás constancias solo podrían ser obtenidas cuando el alumno ha finalizado la carrera o programa de estudios determinado y, además, ha obtenido previamente su diploma del grado o título correspondiente.

314. Sin perjuicio de lo anterior, no debe dejarse de lado el hecho que, respecto de las constancias de ingreso a la universidad y calificaciones, no obra en el expediente medio de prueba alguno que evidencie, como sostuvo la administrada, que el citado trámite solo debería gestionarse al finalizar determinado ciclo o programa.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 195-2019/CC3



315. Así, sería perfectamente posible que un alumno, por ejemplo, durante el ciclo que viene cursando, solicite la emisión de alguna de las constancias citadas en el párrafo precedente; siendo que **durante dicho ciclo no se podría imponer la medida cuestionada en este extremo.**
316. En tal sentido, se advierte que la medida analizada vulnera la continuidad al derecho fundamental de acceso a la educación, **durante la prestación del servicio educativo, dentro del ciclo lectivo.**
- **Sobre la medida referida a prohibir la gestión del trámite de “Transferencia interna 2021-I”**
317. De la revisión de la página web de la Universidad se advierte que este trámite solo pudo ser presentado, con la finalidad de cambiar de especialidad fuera de la unidad, entre el miércoles 20 de enero y el martes 09 de febrero de 2021. En concordancia con lo anterior, de la revisión de Documento de Registro de Información del 07 de diciembre de 2020 no se advierte que dicho trámite también hubiera podido ser realizado en los periodos lectivos 2018 o 2019.
318. En ese sentido, considerando que a través del presente procedimiento se buscaba determinar si la Universidad habría dispuesto una medida intimidatoria o prohibida para procurar el pago de pensiones durante el periodo académico 2018 y 2019, este Colegiado concluye que correspondería exonerar de responsabilidad a la administrada por la presunta disposición de la medida analizada en este extremo, ello en tanto de la verificación de los medios probatorios que obran en el expediente no ha sido posible determinar que durante el periodo imputado, esta medida fue dispuesta por la Universidad.
319. Finalmente, con relación al alegato de la Universidad referido a que debería considerarse como una circunstancia atenuante el hecho que haya derogado, luego de la notificación de la resolución de imputación de cargos, la disposición del “Reglamento de pago de derechos académicos ordinarios” que incluía dichas medidas; cabe precisar que, si bien la administrada modificó dicha disposición del reglamento (artículo 7), tal situación no evidencia, como lo establece el artículo 112 del Código¹¹⁴, que hubiera concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta y hubiera iniciado las acciones necesarias para remediar sus efectos adversos.
320. Nótese que el numeral 2 del artículo 112 del Código exige expresamente la concurrencia de dos (02) presupuestos para considerar que nos encontramos ante dicha circunstancia atenuante de responsabilidad: (i) que se acredite la conclusión de la conducta ilegal tan pronto se tuvo conocimiento de esta; y, (ii) que se acredite el inicio de las acciones necesarias para remediar sus efectos adversos.

114

CÓDIGO

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.

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 N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



321. En el caso concreto, la Universidad solo demostró haber concluido la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de esta, mas no acreditó haber iniciado las acciones necesarias para remediar sus efectos adversos.
322. Sin perjuicio de lo anterior, corresponde señalar que, dada la naturaleza de la infracción objeto de análisis, resultaba imposible remediar los efectos adversos que pudo generar en los consumidores. Así, teniendo en cuenta que la disposición de medidas prohibidas y/o intimidatorias se consuma desde el momento en que estas medidas fueron puestas en conocimiento de los alumnos, a través de los diversos documentos normativos internos y comunicados emitidos por la Universidad (independientemente de si fueron aplicadas o no), no será posible remediar el efecto intimidatorio (por haber condicionado al pago la realización de determinado trámite prohibido) que generó en cada estudiante la conducta de la administrada. Similar criterio de interpretación fue recogido en la Resolución N.° 2098-2020/SPC-INDECOPI del 12 de noviembre de 2020, emitida por la Sala¹¹⁵.
323. Finalmente, es pertinente señalar que no se desconoce el derecho de los administrados de corregir o adecuar, después del inicio del PAS, la conducta imputada como infracción administrativa; no obstante, para considerar que ha existido una modificación de esta y así poder aplicar la circunstancia atenuante contenida en el numeral 2 del artículo 112 del Código, el infractor debe demostrar que concluyó la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y que inició las acciones necesarias para remediar sus efectos adversos, de ser ello posible. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, ello no fue posible.
324. Por lo expuesto, esta Comisión considera que la Universidad infringió lo establecido en el artículo 73 del Código, toda vez que durante el periodo educativo 2018 y 2019, dispuso que, en caso de deuda pendiente, el alumno no podría efectuar, durante la prestación del servicio educativo (ciclo o programa de estudios respectivo), trámite académico que implicara el pago de algún derecho, lo cual constituía una medida no permitida e intimidatoria que contravenía lo dispuesto en la Ley N.° 29947¹¹⁶.

III. MEDIDA CORRECTIVA

¹¹⁵ Ver Resolución N.° 2098-2020/SPC-INDECOPI:

⁴². Sobre el particular, esta Sala considera que si bien, en efecto, la Universidad acreditó la derogación¹¹ del reglamento primigenio mediante el cual impuso las medidas de suspensión del servicio educativo ante el incumplimiento de pago de los estudiantes el 11 de febrero de 2019, la misma que se efectuó antes de la notificación de la imputación de cargos (21 de octubre de 2019), lo cierto es que, a criterio de este Colegiado, y contrariamente a lo señalado por la Comisión, la naturaleza de dicha conducta no era subsanable, puesto que desde el momento en que la referida medida se consignó en el Reglamento de la Universidad ya habría producido efectos en los consumidores.

43. Ello, en tanto si bien tales medidas pudieron originar que algunos estudiantes interpusieran reclamos al haberseles impedido luego acceder al servicio educativo, también existió un grupo de consumidores cuyo comportamiento fue condicionado previamente por las mismas, siendo que justamente estas originaron que no incurrieran en un incumplimiento de pago por el temor de que se vea interrumpida la prestación del servicio contratado, siendo que bajo ese escenario tampoco reclamaron posteriormente ante la Universidad por la suspensión del servicio educativo”.

¹¹⁶ Tales trámites eran los siguientes: (i) Convalidación de cursos, (ii) Duplicado de carné universitario, (iii) Duplicado de tarjeta de identificación, (iv) Registro histórico de notas, incluidas las desaprobadas, y (v) Solicitud de constancias a la OCR; aplicadas durante la prestación del servicio educativo contratado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



325. 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 futuro¹¹⁷.
326. Asimismo, el artículo 251¹¹⁸ 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.
327. En el presente caso, se ha acreditado que la Universidad requirió el pago de un interés moratorio superior al legalmente permitido, por tal motivo, esta Comisión considera que corresponde ordenarle, 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 por la conducta infractora durante los años 2016 y 2018, 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/o 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; de acuerdo a la metodología empleada por esta Comisión.
328. 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.
329. Vencido los plazos otorgados, la Universidad deberá, en el plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, devolver a todos los alumnos incluidos en el padrón antes citado, los montos cobrados en exceso por concepto de mora, más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.

117

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. (...).

118

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.



330. Luego de haberse realizado la devolución de 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.
331. 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 Código¹¹⁹. 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.

IV. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

332. Corresponde a esta Comisión determinar la sanción a imponer, aplicando los criterios de graduación previstos en el Código y en el TUO de la LPAG.
333. Al respecto, el artículo 110 del Código dispone que dicho órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas con amonestación y multas de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves¹²⁰.
334. Por su parte, el artículo 112 del Código dispone que puede tener en consideración el beneficio ilícito esperado u obtenido, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante, los efectos generados, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio, así como otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar¹²¹.

119

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.

120

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.
- (...)

121

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.

335. 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 para determinar la multa a imponer se deberán considerar los siguientes factores: 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.
336. Finalmente, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el principio de razonabilidad¹²², 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

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 o 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.

122

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;
- 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



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.

337. Teniendo en cuenta los criterios señalados, correspondería graduar la sanción a imponer de la siguiente manera:

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

• **Beneficio ilícito**

338. El beneficio ilícito lo constituye la ganancia ilícita, calculada en función al ingreso que obtuvo la administrada producto de cobrar, a los alumnos que pagaron la pensión fuera del plazo, un interés moratorio mayor al establecido por el BCRP, durante el período infractor.

339. En el presente caso, este ingreso está representado por la diferencia entre el importe cobrado en exceso por concepto de mora y el monto devuelto por la Universidad, teniendo en cuenta la información remitida por la administrada. Cabe mencionar que el importe cobrado en exceso fue actualizado a la fecha de devolución, considerando que se han generado intereses legales desde la fecha de pago de la pensión hasta la fecha de devolución¹²³.

340. A dicho resultado se sumarán los ingresos adicionales que habría obtenido la Universidad producto de conservar esta ganancia ilícita desde el período de devolución efectiva de los intereses moratorios, hasta la fecha de cálculo de multa (emisión del IFI).

341. En sus descargos, la Universidad señaló que el supuesto beneficio ilícito sería de cero, toda vez que devolvió todos los importes cobrados actualizados más los intereses legales correspondientes.

342. Al respecto, se debe señalar que, como se ha desarrollado al analizar la responsabilidad administrativa de la Universidad en este extremo, la administrada no realizó una devolución íntegra en [REDACTED]¹²⁴. Por tanto, obtuvo un beneficio ilícito a partir de cada una de estas. Cabe mencionar que dicha muestra ha sido obtenida sobre la base de criterios de representatividad, en la medida que fue extraída de manera aleatoria de la población objetiva (cuyos elementos -boletas- que componen la población comparten características comunes), y su tamaño fue determinado tomando en consideración lo previsto por la Norma Técnica Peruana (NTP) ISO 2859-1¹²⁵.

343. Por otro lado, señaló la Universidad que el 81% de los casos en los que se habría cobrado un importe superior al permitido, el supuesto beneficio ilícito sería menor

¹²³ Conforme al artículo 97 del Código, se verificó la devolución del importe por parte de la Universidad.

¹²⁴ [REDACTED]

¹²⁵ De acuerdo con el Informe 638-2019/GSF.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



a S/ 3.00, lo que evidenciaría que la metodología aplicada no habría sido utilizada con el objetivo de aprovecharse de los alumnos.

344. En este punto, se debe tener en cuenta que, por más pequeño que haya sido el beneficio ilícito estimado en la muestra, e independientemente de la intención que haya tenido la Universidad al aplicar su metodología; lo cierto es que, considerando la finalidad de la técnica de muestreo de aceptación para la inspección por atributos, el beneficio ilícito estimado deberá ser extrapolado a la población de boletas del periodo infractor para, a su vez, estimar el efecto de la conducta en el total de alumnos afectados; ello, en la medida que **el resultado obtenido en la muestra termina siendo representativo de una población objetiva**. Además, no puede dejarse de lado el hecho que, con el procedimiento administrativo sancionador se busca reforzar un modelo de gestión sectorial¹²⁶, sancionando la aplicación general de intereses superiores a los permitidos, durante el periodo infractor. Por lo antes expuesto, corresponde desestimar también dicho alegato de la administrada.
345. Finalmente, la administrada alegó que, el WACC actualizado al 5 de enero de 2021 debería ascender a 12.41%, y luego de efectuar los ajustes a la inflación esperada del año 2021 en moneda local (2.11%) y en moneda extranjera (2.4%), y después de considerar que la tasa de impuesto a las ganancias empresariales asciende a 29.5%, el WACC aplicable debería ser de 6.78%. En ese sentido, cuestionó que la tasa de descuento utilizada para el sector educación haya sido de 13.56% (publicada para el año 2019), como se indicó en el IFI, al igual que se hayan considerado datos de inflación del año 2019.
346. Al respecto, se debe tener en cuenta que los ingresos adicionales están representados por el rendimiento generado a partir del beneficio ilícito de la administrada (al incurrir en infracción), hasta la fecha de cálculo de multa, en la medida que, para el presente caso, esta ganancia se genera por el desfase temporal que existe entre ambos límites, pues se asume que la administrada sigue invirtiendo los fondos generados de manera ilícita para su beneficio.
347. Con relación al WACC, es importante señalar que, si bien la Comisión concuerda con la metodología de sanción empleada por la Secretaría Técnica en el IFI, discrepa del valor del WACC empleado. Así, en función a la autonomía resolutive con la que cuenta, procede a emplear un nuevo valor para este componente, puesto que no se había considerado el valor más actualizado, correspondiente al WACC del año 2021.
348. En esa línea, la Comisión es de la opinión que el WACC a utilizar debería corresponder al periodo que hay entre la fecha de devolución efectiva y la fecha de cálculo de multa: en el presente caso, el primer límite temporal lo constituye el mes de marzo de 2019 (última fecha de devolución efectiva) y el segundo límite temporal el mes de abril de 2021 (mes culminado anterior a la emisión del IFI). Por tanto, el WACC podría corresponder a los años 2019, 2020 o 2021.

¹²⁶

SILVA SÁNCHEZ, J. M., La expansión del Derecho penal. Aspectos de la Política criminal en las sociedades postindustriales, 2da edición, B de F, Montevideo – Buenos Aires, 2006.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



349. En ese sentido, 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 adicionales que obtuvo la administrada producto de conservar esta ganancia ilícita desde el periodo de devolución hasta la fecha de cálculo de multa asciende a S/ 8.60¹²⁸, por lo tanto, el beneficio ilícito asciende a [REDACTED]

● **Probabilidad de detección**

350. 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, y que la conducta infractora pudo ser verificada fácilmente por la administración pues el conocimiento por parte de los alumnos de este cobro se hacía por escrito, se concluye que la probabilidad de detección es alta, y asume el valor de 1.

351. Por ello, aplicando la probabilidad de detección señalada, la multa a imponer hasta este punto ascendería a S/ [REDACTED]

352. Sin embargo, considerando que la conducta verificada se evidencia del análisis de la revisión de una muestra de 315 boletas, de un total de 257 005¹³¹ en los cuales podrían existir indicios de darse la infracción detectada, la multa para la

¹²⁷ Sumatoria de columna "Diferencia [Z] = [A] - [D]". Ver cuadro N° 15.

¹²⁸ Al respecto, debe considerarse para el cálculo de los ingresos adicionales los siguientes factores:

- Tasa de rentabilidad del sector: Se procedió a utilizar la tasa de costo promedio ponderado del capital (WACC) como medida de rentabilidad de la empresa, siendo que dicha tasa para las empresas del sector Educación al 2021 asciende a 6.80% anual, y su equivalente mensual, 1.07% (utilizando la fórmula de conversión de tasa anual a mensual: $(1 + 6.80\%)^{1/12} - 1 = 0.55\%$).

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 "Current 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 2021 clasificado por los diferentes tipos de industria existentes en el mercado. Para ello es necesario ingresar al vínculo denominado "Emerging Markets" el cual se ubica en la columna "Regional datasets (downloadable Excel)".

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 2021 (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 en moneda local a 2.11% (Fuente: Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), disponible en: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2021/marzo/reporte-de-inflacion-marzo-2021.pdf>); y, la tasa de inflación esperada en moneda extranjera (\$), 2.4%, (Fuente: Sistema de Reserva Federal (FED), disponible en: <https://www.federalreserve.gov/monetarypolicy/files/fomcproitabl20210317.pdf>).

Finalmente, considerando las modificaciones señaladas para aproximar el valor del WACC a valores para el Perú, la tasa de costo promedio del capital (WACC) para las empresas del sector Educación al 2021, asciende a 6.80% anual (se filtra sector educación y se ubica en la celda "Cost of Capital (Local Currency)").

- Monto de la ganancia ilícita, S/ 58.677.
- Meses transcurridos desde la última fecha de devolución efectiva, considerándose desde marzo de 2019 hasta la fecha de cálculo de multa (último mes culminado), abril de 2021, 25 meses.
- Ingresos adicionales: S/. $58.677 * [(1 + 0.55\%)^{25} - 1] = S/. 8.60$

¹²⁹ Resultado de: S/ [REDACTED]

¹³⁰ Multa = Beneficio ilícito esperado / Probabilidad de detección: [REDACTED]

¹³¹ Fuente: Expediente 195-2019/CC3.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



presente infracción asciende a [REDACTED]. Cabe mencionar que la referida muestra fue representativa y escogida de acuerdo con la metodología contenida en la Norma Técnica Peruana (NTP) ISO 2859-1. "Procedimientos de muestreo para inspección por atributos"¹³³.

353. Ahora bien, de acuerdo con la información adicional entregada por la Universidad, se observa que, durante el periodo comprendido entre el año 2016 y agosto 2018, la gestión de cobranza se realizaba en su Oficina de Crédito Educativo (OCE), estimando en dicho periodo un gasto total de [REDACTED], el cual representa el [REDACTED]

[REDACTED] Asimismo, la Universidad informó respecto al gasto por los servicios orientados a las acciones de cobranza, tales como: envío de SMS a los alumnos de pre y posgrado, recordándoles las fechas de vencimiento de la cuota académica; y el envío de cartas notariales a los alumnos deudores, por la suma total de [REDACTED]

355. Finalmente, durante el periodo de setiembre a diciembre 2018 la cobranza se realizó de manera externa, informando un gasto total en dicho periodo de [REDACTED] por concepto de comisiones a la empresa externa por la gestión de cobranza telefónica, en función al importe cobrado.

356. Por lo antes expuesto, la Universidad habría acreditado en sus gastos administrativos para el periodo 2016-2018 un valor total ascendente a S/ [REDACTED] por concepto de gasto administrativo no acreditado, el cual formaría parte del análisis para el presente caso.

357. Sin embargo, de la revisión de los actuados, se advierte que, estos montos formarían parte de los importes devueltos¹³⁷ por la Universidad, por lo que no serán considerado en el presente extremo.

• Cálculo de multa

132

[REDACTED]

133

Al respecto, en el Informe N.° 24-2021-OEE/INDECOPI se señala que dicha metodología contendría los elementos de un de muestreo adecuado y puede generar cierto nivel de representatividad de una muestra, en tanto sus elementos sean seleccionados aleatoriamente. Asimismo, si bien el uso de la referida norma técnica fue concebido para inspección por atributos de productos, eventualmente podría aplicarse a casos de servicios.

134

Gastos internos y externos por gestión de cobranza de cartera morosa. Fuente: Escrito N° 9 de la Universidad, con fecha 20 de octubre de 2021

135

Gasto administrativo acreditado cobrado por cada boleta registrada = Gasto administrativo acreditado / universo de boletas
S/ 1 053 952.89 / 257 005 = S/ 4.101

136

Gasto administrativo no acreditado por cada boleta registrada = Gasto administrativo cobrado – Gasto administrativo acreditado cobrado por cada boleta registrada
[REDACTED]

137

En la medida que el Beneficio Ilícito por boleta asciende a S/ 0.21 se concluye que, el beneficio ilícito por concepto de gasto administrativo no acreditado por cada boleta registrada (S/ 10.899) formó parte del importe devuelto por la Universidad.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



358. Considerando lo antes señalado, corresponde sancionar a la Universidad con una multa de 12.5 UIT¹³⁸.

(ii) **Por haber dispuesto que, en caso de deuda pendiente, el alumno no podría efectuar, durante la prestación del servicio, trámite académico alguno que implicara el pago de un derecho**

● **Beneficio ilícito**

359. El beneficio ilícito lo constituye el costo evitado de la Universidad al no haber implementado las medidas o mecanismos necesarios que hubieran permitido realizar el cobro de la deuda a sus alumnos de acuerdo con la normativa vigente. Dicho costo evitado representa el esfuerzo que debió asumir la administrada para gestionar de manera lícita el cobro de las pensiones adeudas sin restringir algún servicio educativo a los estudiantes.

360. En tal sentido, el costo evitado está representado por el valor en el costo de contratar un servicio que se encargue de realizar una gestión adecuada en el proceso de cobranza a los alumnos que incurran en mora en el pago de sus pensiones.

361. En este punto, la administrada señaló que en el IFI se utilizó como fuente para el parámetro de dicho costo al concurso "AMC-CLASICO-35-2014-COFIDE-1" del año 2014, precisando que se incurre en dos (2) errores en la elección de este costo: (i) utilizar un concurso de un año no correspondiente al periodo de duración imputado o un valor actualizado a la fecha, y (ii) solo considerar una observación y no tomar en cuenta que existen alternativas más económicas para lograr el mismo objetivo.

362. Respecto al primer punto, se debe precisar que los costos de contratar un servicio de gestión de cobranza asociados al concurso AMC-CLASICO-35-2014-COFIDE-1 del año 2014 han venido siendo utilizado en anteriores resoluciones¹³⁹ como parámetro para representar el costo evitado, inclusive en casos donde los administrados también son universidades.

363. Respecto al segundo punto, se debe tener en cuenta que se utilizó el parámetro de dicho concurso debido a que permitía expresar el costo de la gestión de cobranza como una proporción del valor de la cartera morosa, el cual es un monto objetivo obtenido a partir de los datos del caso. Al respecto, se identificó que generalmente los concursos publicados en el SEACE entre el 2018 y 2019 no señalan dicha proporción. Mientras que en los concursos donde sí esta expresa dicha proporción, el valor de esta puede superar al establecido en el concurso AMC-CLASICO-35-2014-COFIDE-1, por lo que en realidad resultaría en una alternativa más razonable¹⁴⁰.

¹³⁸ Multa en UIT (Valor al año 2021) = 54 890.56 / 4 400.00 = 12.5 UIT.

¹³⁹ - Ver Resolución N.° 115-2021 del 30 de julio de 2021.
- Ver Resolución N.° 112-2021 del 22 de julio de 2021.
- Ver Resolución N.° 105-2021 del 25 de julio de 2021.
- Ver Resolución N.° 029-2021 del 11 de marzo de 2021.
- Ver Resolución N.° 009-2021 del 28 de enero de 2021.

¹⁴⁰ Por ejemplo, el concurso AS-SM-2-2018-OEC-MDI-2 donde se señala un costo del servicio de cobranza equivalente al



364. Asimismo, la administrada señala que partir de una revisión de concursos de SEACE, determinó que habría por lo menos 11 concursos en el 2018 y 13 en el 2019 que permitirían obtener el parámetro, identificando como el más idóneo el Concurso Público 2SM-88-2019-SUNAT-8B1200-1 del 2019 donde se contrató el servicio de cobranza a un costo de aproximadamente 0.35% de la cartera morosa, monto 17 veces más pequeño que el 6% tomado como parámetro en el IFI.
365. Al respecto, se pudo notar que el porcentaje del 0.35% de la cartera morosa no está señalado explícitamente en el contrato del Concurso Público 2SM-88-2019-SUNAT-8B1200-1.
366. Finalmente, la Universidad precisa que considera que el costo evitado es una aproximación lejana a la realidad, porque a partir del segundo semestre del 2018 cuenta con un área de Recuperación dentro de la Oficina de Crédito Educativo, la cual se encarga de la gestión de cobranza.
367. Al respecto, es oportuno reiterar que dicho criterio de graduación ha venido siendo utilizado por este Colegiado en anteriores oportunidades, en las que se pronunció sobre la aplicación de medidas prohibidas o intimidatorias para procurar el pago de pensiones de enseñanza, considerando, a su vez, la recomendación contenida en el Informe N.° 014-2020-GEE/INDECOPI del 31 de enero de 2020.
368. Asimismo, es importante mencionar que no se está afirmando que la administrada carezca de dicho servicio, pues es posible que lo tenga. Lo que se está afirmando es que el costo de contratar este servicio es un parámetro o referente a utilizar para calcular el beneficio ilícito como consecuencia de la infracción administrativa.
369. Por tanto, según las fuentes consultadas, el costo del servicio de una gestora de cobranza por la recuperación efectiva de una cartera morosa asciende a un valor entre el 6% y 12%¹⁴¹ sobre el monto a recuperar. En consecuencia, para el presente caso, teniendo en cuenta el valor de la cartera morosa, se asume que el valor del costo que se ahorró la Universidad asciende al 6% del total de su cartera morosa.

30% de la cartera morosa.

141

Este costo se estima en base a los honorarios de éxito que percibe una gestora de cobranza por la recuperación efectiva de la cartera morosa. De la información recopilada en los estudios de mercado para determinar el valor referencial del costo por la contratación de dicho servicio, se estima que los honorarios de éxito se encuentran en un rango entre el 6% y 12% del valor total a recuperar. Para el presente caso, dado que el valor de la cartera morosa del administrado en el periodo académico 2018-2019 se estima en S/ 8 707 930.03. (Fuente: Expediente 195-2019/CC3), corresponde asignar como costo del servicio un 6% del valor total de la cartera. A continuación, se presenta el detalle de la información:

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

Fuente: Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE). AMC-CLASICO-35-2014-COFIDE-1. Se ingresa a través del navegador web Internet Explorer a la siguiente página web: <https://portal.osce.gob.pe/osce/content/accesos-al-seace> (ingresado el 02 de febrero de 2020). De manera resumida a continuación se señalan los pasos que se siguen para acceder a la información del costo del servicio de una gestora de cobranza por la recuperación efectiva de una cartera morosa, 6%: Se debe acceder a la opción "Búsqueda de procesos de selección de su interés convocados en SEACE v2.0 y SEACE v3.0", se despliega la opción de búsqueda avanzada y se ingresa la información correspondiente a la nomenclatura del proceso (en este caso referido a un servicio de cobranza, AMC-CLASICO-35-2014-COFIDE-1, año 2014) y el código captcha que se solicite, a continuación, se accede a la opción "Ficha de Selección", luego se accede a la opción "Ver contrato" y se procede a descargar el documento en versión pdf.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



370. No obstante, sin perjuicio de lo señalado en el IFI, esta Comisión considera razonable considerar que no debe dejarse de lado el hecho que la Universidad presentó la información y documentación que acreditaría, aunque parcialmente, el costo de las acciones y gestiones de cobranza realizadas, por lo que tal gasto deberá ser tomado en cuenta para el cálculo del beneficio ilícito.

Por lo tanto, considerando el anterior porcentaje, y monto total de las pensiones adeudadas¹⁴² y los gastos incurridos por la universidad en la gestión de cobranza por concepto de servicios y cobranza externa para el

● Probabilidad de detección

372. 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.

373. En el presente caso, teniendo en cuenta las características de la infracción, y que la conducta infractora pudo ser verificada fácilmente por la administración pues las medidas se encontraban establecidas en su Reglamento de Pago de Derechos Académicos Ordinarios, se concluye que la probabilidad de detección es alta, y asume el valor de 1.

● Cálculo de multa

374. Considerando lo antes señalado, esta Comisión se aparta de la multa recomendada por la Secretaría Técnica en el IFI, y concluye que corresponde sancionar a la Universidad con una multa de 41.9 UIT¹⁴⁵, por este extremo.

V. SOBRE EL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

375. 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

¹⁴² Valor de la deuda total de alumnos morosos en el periodo académico

¹⁴³ Para el período 2018, se considerará los gastos por servicios y cobranza externa, los cuales ascienden a S/ 132 242.70 Fuente: Escrito N° 9 de la Universidad, con fecha 20 de octubre de 2021. Con respecto a los gastos por Planilla OCE, estos no se consideraran en el presente extremo, debido a que son gastos que componen la planilla de la Universidad y por ende, estarían formando parte de su presupuesto. Con respecto al período 2019, se tomará en consideración

Por lo anterior, se estima que el Gasto Administrativo estimado para el período 2019 asciende a S/ 261 024.08 (Monto de la deuda en 2019, S/ 6 525 602.02, multiplicado por 0.04). Finalmente, es preciso hacer el ajuste correspondiente al 2018, en la medida que la deuda del 2018, de acuerdo a la información brindada por la Universidad, se redujo de

¹⁴⁴ Resultado de

¹⁴⁵ Multa =
Multa en UIT (Valor al año 2021) 41.9 UIT.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 195-2019/CC3



que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119¹⁴⁶ del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ con una multa de 12.5 UIT por infracción a lo establecido en el artículo 73 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, entre el periodo educativo 2016 y 2018, 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, en tanto:

- *cobró como mora ante el retraso en el pago de las pensiones, el valor de la tasa de interés convencional moratorio fijado por el BCRP;*
- *cobró S/15,00 bajo la denominación de "gasto administrativo" hasta el límite de la prórroga automática; y,*
- *cobró 1/2 crédito por cada boleta no pagada después del límite de la prórroga automática.*

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: Archivar el procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ por presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a disponer que, en caso de deuda pendiente, el alumno no podría efectuar el trámite académico denominado "Certificado de notas"; ello, en tanto ha quedado evidenciado que dicha prohibición fue informada adecuadamente y era válida para procurar el pago de las pensiones de enseñanza.

TERCERO: Sancionar a PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, con una multa de 41.9 UIT por infracción a lo establecido en el artículo 73 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que durante el periodo educativo 2018 y 2019, dispuso que, en caso de deuda pendiente, el alumno no podría efectuar, durante la prestación del servicio educativo (ciclo o programa de estudios respectivo), trámite académico que implicara el pago de algún derecho, lo cual constituía una medida no permitida e intimidatoria que contravenía lo dispuesto en la Ley N.º 29947, Ley de Protección a la Economía Familiar respecto del pago de pensiones en Institutos, Escuelas Superiores, Universidades y Escuelas de Posgrado Públicos y Privados¹⁴⁷.

146

Código

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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

147

Tales trámites eran los siguientes: (i) Convalidación de cursos, (ii) Duplicado de carné universitario, (iii) Duplicado de tarjeta de identificación, (iv) Registro histórico de notas, incluidas las desaprobadas, y (v) Solicitud de constancias a la OCR; aplicadas durante la prestación del servicio educativo contratado.

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 N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



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.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Ordenar a PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ como medida correctiva que, en el 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 por la conducta infractora durante los años 2016 y 2018, 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/o 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; de acuerdo a la metodología empleada por esta Comisión.

Dicho padrón debe ser remitido a la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 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, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ deberá, en el plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, devolver a todos los alumnos incluidos en el padrón antes citado, los montos cobrados en exceso por concepto de mora, más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.

Luego de haberse realizado la devolución de los referidos montos, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ deberá remitir a la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3, 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 PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ no cumpla con algunos de los extremos de la medida correctiva impuesta, la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 podría imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁴⁸. 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.

148

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



QUINTO: Informar a PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ 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 218¹⁴⁹ del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.° 004-2019-JUS, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

SEXTO: Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas a PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ 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.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉPTIMO: Requerir a PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente Resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.° 004-2019-JUS¹⁵⁰, 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 las señoras comisionadas Evelyn Edith Chumacero Asención y Nancy Aracelly Laca Ramos.

Evelyn Edith Chumacero Asención
Comisionada

Nancy Aracelly Laca Ramos
Comisionada

¹⁴⁹ **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."

(...)

¹⁵⁰ **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 espontaneo 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 N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



Voto singular del comisionado Jean Paul Borit Salinas, en el extremo referido al análisis de responsabilidad de Pontificia Universidad Católica del Perú por haber dispuesto, durante los años 2018 y 2019 que, ante la existencia de deuda pendiente de pago, el alumno no podría gestionar determinados trámites académicos, calificados como intimidatorios

El vocal que suscribe el presente voto concuerda con la mayoría en declarar la responsabilidad de Pontificia Universidad Católica del Perú (en adelante, la Universidad) por haber dispuesto, durante los años 2018 y 2019 que, ante la existencia de deuda pendiente de pago, el alumno no podría gestionar los siguientes trámites académicos: “Convalidación de cursos”, “Duplicado de carné universitario”, “Duplicado de tarjeta de identificación”, “Legalización de copia del diploma de grado o título”, “Registro histórico de notas, incluidas las desaprobadas” y “Solicitud de constancias”. Sin embargo, considera necesario precisar lo siguiente:

1. En primer lugar, se precisa que, si bien el artículo 1 de la Ley N.° 29947 señala que su objeto es garantizar la continuidad del derecho al acceso a la educación, este último no se materializa únicamente permitiendo la asistencia a clases, la evaluación de los alumnos y la atención de reclamos, como sostuvo la administrada. Así, debe tenerse en cuenta que, como ya lo ha reconocido el Tribunal Constitucional cuando analizó la constitucionalidad de la Ley N.° 29947¹⁵¹, el derecho a la educación superior garantiza su acceso en condiciones de igualdad, debiéndose ejercitar libre de limitaciones arbitrarias mientras se desarrollen los estudios y la actividad de investigación, siendo que incluye también la posibilidad de obtener el respectivo título universitario y técnico.
2. En consecuencia, se advierte que las limitaciones o restricciones impuestas por la Universidad podría afectar la continuidad del servicio educativo, no solo porque en los términos del artículo 3 de la Ley N.° 29947 calificarían como prácticas intimidatorias no permitidas, sino también porque impedirían la realización de trámites académicos que el alumno podría realizar cuando se encuentra cursando algún ciclo lectivo o ha culminado el mismo.
3. Así, por ejemplo, un duplicado de carnet o de tarjeta de identificación podría perfectamente ser solicitado mientras el alumno se encuentra cursando el ciclo lectivo; lo mismo podría ocurrir con el trámite de “Registro histórico de notas” o la “Solicitud de constancias”, pues no es necesario que el alumno haya finalizado el ciclo o semestre académico para requerir dichos documentos: el estudiante podría cursar el décimo ciclo y requerir algún registro de notas o constancia de semestres anteriores para, por ejemplo, realizar prácticas preprofesionales.
4. En ese sentido, en opinión del comisionado que suscribe el presente voto, si bien a través de la Resolución N.° 0816-2021/SPC-INDECOPI del 14 de abril de 2021¹⁵² la Sala Especializada en Protección al Consumidor señaló que solo se

¹⁵¹ Ver Sentencia recaída en el Expediente 011-2013-PI/TC.

¹⁵² Resolución N.° 0816-2021/SPC-INDECOPI:

“98. El artículo 1° de la Ley 29947 dispone que la finalidad de dicha norma –y, por ende, de cada uno de sus artículos– es el proteger el derecho fundamental al acceso a la educación, garantizando su continuidad.

99. Por lo tanto, haciendo una interpretación integral y teleológica de la ley, se llega a la conclusión de que las prohibiciones impuestas a las universidades por la Ley 29947 solo se configuran cuando la prestación del servicio educativo se encuentra en curso y no cuando el mismo ha finalizado. Ello, dado que, una vez



podría sancionar, en el marco de la Ley N.° 29947, la disposición de medidas prohibidas para procurar el pago de pensiones si es que se encontraba en curso la prestación del servicio educativo¹⁵³, pues solo de esa manera se podría garantizar -como señalaba dicha norma- la continuidad del derecho a la educación; no comparto dicho criterio y no considero necesario evaluar, como propone la Sala, en qué momento las supuestas medidas prohibidas fueron aplicadas. Ello, pues independientemente de si las medidas prohibidas fueron aplicadas o no, y de si tenían por finalidad ser ejecutadas al finalizar la prestación del ciclo o periodo académico, estas siempre afectarán el desarrollo del servicio educativo si son calificadas como intimidatorias o prohibidas. Tal conclusión es pertinente sobre todo si se considera que, de acuerdo con lo dispuesto por el Tribunal Constitucional, el derecho a la educación superior no se limita a permitir el acceso al instituto o universidad, sino que también incluye el derecho a la obtención del respectivo título técnico o universitario, por ejemplo¹⁵⁴.

5. En otras palabras, si una de las medidas cuestionadas fuera aplicada (restringiendo la posibilidad de iniciar un trámite académico) al finalizar el ciclo lectivo (“Convalidación de cursos”, “Solicitud de constancias”, u otras), o al finalizar los estudios (“Legalización de copia del diploma de grado o título”), de igual manera se afectaría la continuidad del derecho fundamental al acceso a la educación; ya que el alumno no podría, por ejemplo, continuar estudios en otra institución educativa, postular a una beca de estudios, realizar estudios de postgrado, realizar alguna especialización, etc.
6. Así, en un contexto de normas prohibitivas, al reconocerse como válida una medida que sí pueden llevar a cabo los centros de enseñanza ante un determinado supuesto (deudas impagas), se colige de manera lógica, finalista y sistemática que dicho dispositivo legal no permite que se adopte otra medida frente al incumplimiento en el pago de las pensiones; siendo que, en todo caso, la única medida que puede adoptarse frente a ello es la retención de certificados, siempre que ello hubiera sido adecuadamente informado. Por lo antes expuesto,

terminado el servicio educativo (por ejemplo, al término del semestre académico), ya el alumno ha dejado de estar matriculado, esto es, no existe derecho fundamental al acceso a la educación pasible de ser tutelado.

100. *Siguiendo esa línea, al analizar este tipo de conductas (medidas para el cobro de pensiones en el servicio educativo a nivel superior), este Colegiado considera que, el órgano resolutorio debe evaluar en qué momento estas medidas fueron aplicadas: (a) durante la prestación del servicio educativo; o, (b) después de la prestación del servicio educativo.*
101. *En el caso de las medidas que se aplican durante la prestación del servicio educativo –supuesto (a)–, conforme se ha señalado en los párrafos precedentes, las universidades no pueden aplicar ningún tipo de medida que suspenda, restrinja, desmedre o, en general, afecte de manera negativa la prestación del servicio educativo.*
102. *Sin embargo, en el caso de las medidas que se aplican después de finalizada la prestación del servicio educativo –supuesto (b)–, según lo ya explicado (interpretación teleológica e integral de la Ley 29947), las universidades pueden aplicar cualquier medida que consideren pertinente para el cobro de las pensiones, sin mayor restricción que la impuesta por la normativa vigente a la generalidad de proveedores. Cabe precisar que, en el caso de los certificados de estudios, esta disposición solo es lícita si la misma se informa al momento de la matrícula”.*

¹⁵³ Ver Considerando 77 de la Resolución N.° 0816-2021/SPC-INDECOPI.

¹⁵⁴ Es oportuno mencionar que el criterio de análisis expuesto en el presente voto coincide con lo señalado por el comisionado Jean Paul Borit Salinas en otros pronunciamientos emitidos por la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3, cuando formó parte de dicho Colegiado; así, ver las Resoluciones N.° 126-2021/CC3 del 24 de agosto de 2021 y N.° 136-2021/CC3 del 09 de septiembre de 2021.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



correspondería desestimar el alegato de la Universidad referido a que el efecto de las “prácticas intimidatorias” debería ser restringir la continuidad del acceso a la educación dentro del ciclo lectivo.

7. Además, es pertinente señalar que, contrariamente a lo alegado por la Universidad, el artículo 3 de la Ley N.° 29947 sí prohíbe a las instituciones educativas de educación superior (institutos, escuelas superiores, universidades, escuelas de posgrado) a usar prácticas intimidatorias para procurar el pago de sus pensiones, entendidas como aquellas prácticas que causen miedo o temor a una persona. Esto se produciría, por ejemplo, si se obliga al estudiante a estar al día en el pago de sus pensiones para poder obtener un duplicado de su carnet universitario.
8. Así, si bien en el artículo 2 de la Ley N.° 29947 no se ha tipificado expresamente cada uno de los trámites analizados en este extremo, lo cierto es que el artículo 3 de la citada norma establece que, más allá de lo señalado en el artículo 2, no se podía utilizar ninguna práctica intimidatoria que afectara el derecho al acceso a la educación.
9. Por otro lado, con relación al alegato referido a que debería aplicarse el criterio de la Sala contenido en las Resoluciones N.° 1469-2020/SPC-INDECOPI, 1524-2020/SPC-INDECOPI, 1914-2020/SPC-INDECOPI y 2225-2020/SPC-INDECOPI, el comisionado que suscribe el presente voto estima pertinente señalar que, conforme se desarrolló en los párrafos precedentes, independientemente del momento en el que las citadas medidas podrían aplicarse, en cualquier caso podrían afectar el la continuidad del derecho fundamental al acceso a la educación si son calificadas como intimidatorias o prohibidas.
10. Resulta importante precisar en este extremo que, más allá de haber puesto en práctica estas medidas o de haberlas hecho efectivas, en el caso concreto la conducta reprochable radica en haberlas incluido en un documento normativo interno que ha sido puesto en conocimiento de los alumnos, por lo cual el hecho infractor se materializó desde el momento en que la Universidad incluyó tales medidas en su reglamento y las comunicó a sus estudiantes.
11. En consecuencia, correspondería evaluar cada una de las medidas dispuestas por la Universidad, a efectos de determinar si afectarían la continuidad del derecho fundamental al acceso a una educación de calidad.
 - Sobre la medida referida a prohibir la “Convalidación de cursos”
12. Si bien de la revisión de la página web de la Universidad y de sus descargos se advierte que la convalidación implicaba reconocer cursos aprobados en otra universidad o incluso en otra facultad, lo cierto es que condicionar la realización de dicho trámite al pago de las pensiones de enseñanza no era una medida permitida bajo los alcances de la Ley N.° 29947.
13. En tal sentido, se advierte que la medida analizada vulnera la continuidad al derecho fundamental de acceso a la educación, sobre todo si se considera que este último no se limita a permitir la asistencia a clases, la toma de exámenes o la atención de reclamos. Así, de aplicar dicha medida se podría afectar el derecho al



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



alumno a ser evaluado por la institución o unidad de destino para, de ser el caso, convalidar los cursos aprobados y continuar sus estudios superiores.

- Sobre el duplicado de carnet universitario y tarjeta de identificación

14. Si bien de la revisión de la página web de la Universidad y de sus descargos se advierte que los trámites analizados en este extremo debían ser realizados únicamente por aquellos alumnos que extraviaron sus documentos de identificación, lo cierto es que condicionar la realización de tales trámites al pago de las pensiones de enseñanza no es una medida permitida bajo los alcances de la Ley N.° 29947.
15. En tal sentido, se advierte que las medidas analizadas vulneran la continuidad al derecho fundamental de acceso a la educación, sobre todo si se considera que este último no se limita a permitir la asistencia a clases, la toma de exámenes o la atención de reclamos. Además, es pertinente señalar que, contrariamente a lo alegado por la administrada, los trámites de duplicado podrían ser gestionados por los alumnos al inicio o durante el ciclo lectivo en curso (dependiendo de la oportunidad en que se extravió el documento), no necesariamente al culminar este.
16. Finalmente, cabe precisar que, si bien la Universidad sostuvo que los carnet universitarios y tarjetas de identificación no eran esenciales para garantizar el acceso y continuidad del servicio educativo, tal alegación se contradice con el hecho de que, en la práctica, tales trámites no podrían gestionarse si el alumno no estaba al día en el pago de sus pensiones. Es decir, la Universidad le asignó tal relevancia a dichos documentos, que dispuso que no podría obtenerse un duplicado si el alumno mantenía deuda pendiente de pago, lo cual refuerza el carácter intimidatorio de la medida. Sin perjuicio de lo anterior, se advierte que los carnet universitarios podrían servir por ejemplo, para que los estudiantes accedan al beneficio del “pasaje universitario” o para que puedan identificarse ante otras instituciones educativas que sí los exijan.
 - Sobre la medida referida a prohibir la “Legalización de copia del diploma de grado o título
17. De la revisión de la página web de la Universidad se advierte que, a través de este trámite, se podría obtener una copia certificada, legalizada o fedateada del diploma de grado o título del alumno.
18. Así, cabe precisar que, condicionar la realización de dicho trámite al pago de las pensiones de enseñanza no es una medida permitida bajo los alcances de la Ley N.° 29947; señalar lo contrario, implicaría vulnerar la continuidad al derecho fundamental de acceso a la educación, sobre todo si se considera que este último no se limita a permitir la asistencia a clases, la toma de exámenes o la atención de reclamos.
19. Por otro lado, es pertinente señalar que, si bien el citado trámite podría gestionarse al finalizar un determinado nivel de estudios, no es menos cierto que los estudiantes podrían, aún en ese escenario, necesitar que se autentiquen los diplomas correspondientes para ser presentadas ante otras instituciones públicas



o privadas, con la finalidad de, por ejemplo, continuar estudios superiores, postular a una beca de estudios, inscribirse en algún colegio profesional, realizar prácticas profesionales, etc. En otras palabras, impedir gestionar la autenticación de documentos por falta de pago, afectaría la continuidad al derecho fundamental de acceso a la educación y, al mismo tiempo, el desarrollo personal y profesional del estudiante.

- Sobre la medida referida a prohibir la obtención del “Registro histórico de notas, incluidas las desaprobadas”

20. De la revisión de la página web de la Universidad se advierte que, a través de este trámite, el alumno podría obtener todas las notas ordenadas por semestre académico y el número de créditos de cada uno de los cursos.

21. Así, cabe precisar que, condicionar la realización de dicho trámite al pago de las pensiones de enseñanza no es una medida permitida bajo los alcances de la Ley N.° 29947; señalar lo contrario, implicaría vulnerar la continuidad al derecho fundamental de acceso a la educación, sobre todo si se considera que este último no se limita a permitir la asistencia a clases, la toma de exámenes o la atención de reclamos.

22. Por otro lado, es pertinente señalar que, no es necesario que el alumno haya finalizado el ciclo o semestre académico para requerir un reporte histórico de sus notas hasta el momento: el estudiante podría cursar el décimo ciclo y requerir algún registro de notas o constancia de semestres anteriores para, por ejemplo, realizar prácticas preprofesionales, postular a una beca estudiantil o intercambio, acceder a algún beneficio otorgado por la propia universidad, etc. En otras palabras, impedir gestionar la autenticación de documentos por falta de pago, afectaría la continuidad al derecho fundamental de acceso a la educación y, al mismo tiempo, el desarrollo personal y profesional del estudiante.

- Sobre la medida referida a prohibir la presentación de “Solicitud de constancias a la OCR”

23. De la revisión de la página web de la Universidad se advierte que, a través de este trámite, el alumno podría obtener constancias de grados o títulos obtenidos en la universidad, del título alcanzado, incluso del ingreso a la Universidad o del sistema de calificaciones vigente.

24. Así, cabe precisar que, condicionar la realización de dicho trámite al pago de las pensiones de enseñanza no es una medida permitida bajo los alcances de la Ley N.° 29947; señalar lo contrario, implicaría vulnerar la continuidad al derecho fundamental de acceso a la educación, sobre todo si se considera que este último no se limita a permitir la asistencia a clases, la toma de exámenes o la atención de reclamos.

25. Por otro lado, es pertinente señalar que, no es necesario que el alumno haya finalizado el ciclo o semestre académico para requerir una constancia de ingreso a la Universidad, por ejemplo: el estudiante podría cursar el segundo ciclo y requerir dicha constancia para, por ejemplo, postular a una beca estudiantil o intercambio, acceder a algún beneficio otorgado por la propia universidad, etc. En



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.° 195-2019/CC3



otras palabras, impedir gestionar la autenticación de documentos por falta de pago, afectaría la continuidad al derecho fundamental de acceso a la educación y, al mismo tiempo, el desarrollo personal y profesional del estudiante.

26. Por las consideraciones antes expuestas, el comisionado que suscribe el presente voto considera que debería hallarse responsable a la Universidad por infracción al artículo 73 del Código, toda vez que durante el periodo educativo 2018 y 2019, dispuso que, en caso de deuda pendiente, el alumno no podría efectuar los trámites académicos detallados en el presente voto, lo cual contravendría lo dispuesto en la Ley N.° 29947.

Jean Paul Borit Salinas
Comisionado