



RESOLUCIÓN FINAL N° 0041-2022/PS3

DENUNCIANTES : JOHN ANTHONY MORÁN RAMOS
(EL SEÑOR MORÁN)
DENUNCIADO : UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A.¹
(LA UNIVERSIDAD)
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE INFORMACIÓN
DEBER DE IDONEIDAD
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

SANCIONES:

- (i) 3,49 Unidades Impositivas Tributarias por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 74.1° literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que se acreditó durante el procedimiento que no cumplió con informar de manera oportuna la fecha, modalidad y otros temas relativos al inicio de clases del ciclo 2021-I correspondiente a la carrera de Derecho, toda vez que dichos datos recién fueron trasladados al mes de haberse iniciado el referido periodo, y pese a las comunicaciones expresando su disconformidad, no se le brindó una solución.
- (ii) 3,49 Unidades Impositivas Tributarias por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no cumplió con reasignar los pagos efectuados por conceptos de matrícula y primera pensión, ascendentes a S/ 50,00 y S/ 530,00 respectivamente, del ciclo académico 2021-I de la carrera de Derecho al próximo ciclo académico (2021-II), a pesar de que no se le brindó el servicio educativo contratado.

Lima, 20 de enero de 2022

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 19 de agosto de 2021, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador contra la Universidad por presuntas infracciones a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 10 de julio de 2021, complementada el 3 de agosto del mismo año y subsanada el 9 de agosto de 2021, presentada por el señor Jhon Anthony Moran Ramos contra la Universidad Privada Norbert Wiener S.A. por presunta infracción a lo establecido en:

- (i) El artículo 74.1° literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con informar de manera oportuna la fecha, modalidad y otros temas relativos al inicio de clases del ciclo 2021-I correspondiente a la carrera de Derecho, toda vez que dichos datos recién fueron trasladados al mes de haberse

¹ R.U.C. N° 20466246370.



iniciado el referido periodo, y pese a las comunicaciones expresando su disconformidad, no se le brindó una solución.

- (ii) El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con reasignar los pagos efectuados por conceptos de matrícula y primera pensión, ascendentes a S/ 50,00 y S/ 530,00 respectivamente, del ciclo académico 2021-I de la carrera de Derecho al próximo ciclo académico (2021-II), a pesar de que no se le brindó el servicio educativo contratado.

2. El 6 de setiembre de 2021, la Universidad presentó un escrito indicando, entre otros, lo siguiente:

- (i) El denunciante fue matriculado en el periodo académico 2021-I, acudiendo a clases; sin embargo, por decisión propia realizó la anulación de la matrícula.
- (ii) Por política de la casa de estudios, se dio la facilidad de anular las boletas de pagos de las pensiones que habían sido generadas para el semestre académico 2021-I.
- (iii) No correspondía la reasignación de los pagos realizados por el semestre académico 2021-I, dado que la tasa académica de la matrícula fue utilizada, ello acuerdo a lo dispuesto en el punto 5.8.4 de la Política de Pagos de la Universidad, lo cual fue comunicado al consumidor vía correo electrónico del 21 de mayo de 2021, pues el denunciante asistió a clases; sin embargo, agregó que la Universidad ha procedido a realizar la matrícula en el semestre académico 2021-II, brindando así una solución al señor Morán, ya que se han reasignaron los montos pagados, a pesar de que estos ya habían sido utilizados en el proceso de matrícula inicial.
- (iv) El 27 de abril de 2021, al recibir el caso del denunciante de la Oficina de Registros Académicos, con fecha 28 de abril de 2021, se brindó respuesta por correo electrónico al denunciante, indicando el proceso de anulación de cuotas y detallando que en caso registre matrícula académica y asistencias, no correspondía la devolución de los pagos realizados, debiendo asumir los costos por ambos trámites y del seguro universitario.
- (v) De igual forma, el 5 de mayo de 2021 el denunciante vía correo electrónico presentó un documento e indicó que la Universidad no se ha contactado con él; por ese motivo, el 6 de mayo de 2021 mediante correo electrónico, se le informó que la consulta la debía realizar en la escuela académica y que el trámite de retiro debía ser realizado a través del correo codigosalumno@uviener.edu.pe.
- (vi) Con fecha 20 de mayo de 2021, a través de Registros Académicos se recibió la comunicación de que el trámite de anulación de matrícula del denunciante fue autorizado por la escuela y con fecha 21 de mayo de 2021 se comunicó al denunciante los pagos que debía realizar y se indicó que los conceptos ya cancelados no pueden ser devueltos ni trasladados. Pese a lo descrito, el 1 de junio de 2021, el estudiante indicó que los pagos realizados correspondían a una reserva de matrícula; no obstante, se le aclaró que dichos conceptos correspondían al periodo al que había sido matriculado y que no podían ser devueltos, siendo que además se le indicó que el proceso de anulación culminó el 3 de abril de 2021.
- (vii) Adicionalmente, indicó que el 21 de agosto de 2021 el denunciante se comunicó con la Universidad informando haber cancelado el concepto de reactualización de matrícula y no visualizaba los conceptos de matrícula y cuota 2021 2 para pago; sin embargo, a través de correo electrónico del 23 de agosto de 2021, se informó al consumidor que los conceptos antes señalados fueron generados y que podía cancelarlos, haciéndole la precisión que debía cancelar ambos conceptos juntos y en su totalidad, de lo contrario, no podría acceder a la matrícula 2021 2U.

3. El 13 de setiembre de 2021, el denunciante presentó un escrito en atención al requerimiento de información realizado a través de la imputación de cargos.



4. El 15 de octubre de 2021, el denunciante presentó un escrito en atención a los descargos del denunciado, indicando, entre otros, lo siguiente:
- (i) Contrariamente a lo indicado por la Universidad, presentó su denuncia ya que no pudo asistir a las clases de la carrera elegida, ya que no fue informado acerca del inicio de clases y condiciones aplicables, siendo que además el proveedor no ha cumplido con acreditar que haya asistido a clases del periodo académico 2021-I, pese a estar en mejor posición para probarlo.
 - (ii) En ese sentido, indicó que la anulación de matrícula fue la única vía que tuvo, pues la Universidad no le brindó información oportuna y suficiente acerca del inicio de clases del ciclo académico, por lo que se evidencia que el proveedor no ha cumplido con sus obligaciones.
 - (iii) Del correo citado en sus descargos, a través del cual el denunciado indicó haberle comunicado la matrícula al semestre académico 2021-I, no es posible advertir la fecha y dirección a la cual fue enviado (pues solo está la firma de la persona que remite la comunicación), por lo que ello no genera certeza del cumplimiento de la remisión de dicha información al consumidor.
 - (iv) Con relación a que no correspondía la devolución de los conceptos pagados, indicó que ello carece de sustento, pues si bien se matriculó en el periodo 2021-I, no asistió a clases, ya que no se le informó acerca del inicio de estas.
 - (v) Asimismo, indicó que a pesar de que el denunciado señaló haber realizado la matrícula del ciclo 2021-II y reasignado los montos pagados, ello no sería cierto, pues ha tenido que realizar nuevos pagado para no verse afectado.
 - (vi) Sobre la oportunidad en la cual la Universidad informó acerca del inicio de clases, indicó que ello no habría sido atendido por la casa de estudios, pues se comunicó recién en el mes de abril con él, pero no brindó información acerca del inicio de clases, sino que atendió una solicitud de información realizada.
5. El 10 de enero de 2022, el denunciante presentó un escrito solicitando que se declare fundada la denuncia, considerando haber cumplido con todo lo requerido.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

6. Este OPS considera que debe determinar si:
- (i) La Universidad infringió lo dispuesto en el artículo 19° y 74.1° literal a) del Código.
 - (ii) Corresponde ordenar las medidas correctivas solicitadas por la parte denunciante.
 - (iii) Corresponde imponer una sanción.
 - (iv) Corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Supuesto por analizar: Deber de idoneidad en productos y servicios educativos

III.1.1. Marco Legal Aplicable

7. El literal a), del numeral 74.1 del artículo 74° del Código² establece que los consumidores tienen derecho a que se les brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe

² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 74.- Derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos
74.1 Atendiendo a la especialidad de los productos y servicios educativos, el consumidor tiene derecho esencialmente a lo siguiente:



sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto o servicio.

8. El numeral 173.2° del artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG), establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones³. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104° del Código⁴, este Órgano Resolutivo considera que la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera:
- (i) **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, fuerza mayor, hecho de terceros o por la negligencia del propio consumidor.

III.1.2. Presunta infracción por analizar: sobre la información del servicio educativo

9. El denunciante manifestó que el proveedor no habría cumplido con informarle de manera oportuna la fecha, modalidad y otros temas relativos al inicio de clases del ciclo 2021-I correspondiente a la carrera de Derecho, toda vez que dichos datos recién fueron trasladados al mes de haberse iniciado el referido periodo, y pese a las comunicaciones expresando su disconformidad, no se le brindó una solución.
10. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- (i) Conversación vía aplicativo WhatsApp mantenidas entre las partes de manera previa a la matrícula en el ciclo académico 2021-I (mes de diciembre de 2020).⁵
 - (ii) Correos electrónicos del 23 de diciembre de 2020 y 12 de marzo de 2021 remitidos por personal del proveedor remitiendo documentación relativa a la matrícula.⁶

a. Que se le brinde por escrito información veraz, oportuna, completa, objetiva y de buena fe sobre las características, condiciones económicas, ventajas y demás términos y condiciones del producto o servicio.
(...)

3 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
Artículo 173°.- Carga de la prueba
(...)
173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

4 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor. –
El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.
El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...)

5 Ver fojas 7 a 13, 58 a 69, 74 a 85, 370 a 373 del expediente.

6 Ver fojas 14, 15, 135 del expediente.



- (iii) Correos electrónicos del 6 al 12 de abril de 2021 intercambiados entre las partes, de los cuales se verifica que el denunciante solicitó información acerca de la convalidación, pues se trasladó de universidad, indicando, además, que recién se le habría avisado acerca del inicio de clases y no ha hecho uso del servicio.⁷
- (iv) Correos electrónicos del 26 al 28 de abril de 2021 intercambiados entre las partes.⁸
- (v) Correo electrónico del 4 de junio de 2021 remitido por el proveedor al denunciante, indicando que se ha procedido con la anulación de la matrícula del periodo 2021-I, pudiendo reincorporarse en los siguientes periodos solicitando la reactualización de matrícula. Asimismo, indicó que podrá visualizar el cronograma académico 2021 desde su intranet, a efectos de verificar las fechas de matrícula.⁹
- (vi) Correo electrónico del 14 de junio de 2021 remitido por el proveedor al denunciante, adjuntando la resolución de convalidación del denunciante.¹⁰
- (vii) Constancia de pago del 15 de diciembre de 2020 del importe de S/ 530,00 concepto de primera pensión del servicio educativo.¹¹
- (viii) Constancia de pago del 14 de diciembre de 2020 del importe de S/ 50,00 concepto de inscripción del servicio educativo.¹²
- (ix) Correos electrónicos del 11 de mayo de 2021 al 1 de junio de 2021 intercambiados por las partes, de los cuales se advierte que el proveedor indicó que, tal como habría mencionado anteriormente, el denunciante debía pagar los conceptos de anulación de matrícula 2021-I (S/ 5,00) y anulación de cuotas (S/ 33,00), así como el seguro estudiantil del periodo, y que el monto cancelado no sería devuelto ni trasladado a otro periodo.¹³
- (x) Constancia de pago de fecha 31 de mayo de 2021 por el importe de S/ 38,00 por concepto de “trámites académicos” en favor de la Universidad.¹⁴
- (xi) Resolución N° 0158-2021-C-FDCP-UPNW del 30 de mayo de 2021 emitida por el proveedor en relación con la convalidación de estudios realizados en la Universidad Peruana de las Américas por parte del denunciante en la Facultad de Derecho de dicha casa de estudios.¹⁵
- (xii) Reglamento General de la Universidad, vigente desde el mes de setiembre de 2019.¹⁶
- (xiii) Correos electrónicos del 21 al 23 de agosto de 2021 intercambiados entre las partes, de los cuales se verifica que el denunciante solicitó información, pues realizó el pago de reactualización de matrícula, siendo que ante ello el proveedor le indicó que debía pagar los conceptos de matrícula y primera cuota (ambos conceptos juntos), sino no podría acceder a la matrícula del ciclo 2021-II.¹⁷
- (xiv) Solicitud del Alumno por Motivos Varios del 5 de mayo de 2021, en la cual el denunciante manifestó que, si bien canceló los conceptos de matrícula y primera cuota, se le indicó que la

⁷ Ver fojas 16 a 18 del expediente.

⁸ Ver fojas 19, 130 (reverso), 131 del expediente.

⁹ Ver fojas 20 del expediente.

¹⁰ Ver fojas 21 del expediente.

¹¹ Ver fojas 22, 34, 39 del expediente.

¹² Ver fojas 23, 33, 38 del expediente.

¹³ Ver fojas 35, 40, 133, 134 del expediente.

¹⁴ Ver fojas 36, 41 del expediente.

¹⁵ Ver fojas 54 a 56, 70 a 72 del expediente.

¹⁶ Ver fojas 86 a 111, 148 a 161 del expediente.

¹⁷ Ver fojas 131 (reverso), 132, 374 del expediente.



casa de estudios se comunicaría por la convalidación de estudios pendiente; sin embargo, ello no se habría materializado.¹⁸

- (xv) Correo electrónico sin fecha remitido por el proveedor al denunciante indicando, entre otros, el horario del alumno y la vía de ingreso a clases.¹⁹
- (xvi) Récord de pagos del alumno emitido por el proveedor.²⁰
- (xvii) Boleta de Venta Electrónica N° B035-0073099 del 31 de mayo de 2021 por el concepto de anulación de matrícula y anulación de cuota de pregrado, por el monto de S/ 38,00.²¹
- (xviii) Boleta de Venta Electrónica N° B035-0079809 del 21 de agosto de 2021 por el concepto de seguro estudiantil, por el monto de S/ 35,00.²²
- (xix) Boleta de Venta Electrónica N° B043-0043874 del 21 de agosto de 2021 por el concepto de reactualización de matrícula, por el monto de S/103,00.²³
- (xx) Boleta de Venta Electrónica N° B043-0044677 del 28 de agosto de 2021 por el concepto de matrícula y cuota de pregrado, por el monto de S/ 730,00.²⁴
- (xxi) Boleta de Venta Electrónica N° B002-0038389 del 28 de junio de 2021 por el concepto de cuota de pregrado, por el monto de S/ 530,00.²⁵
- (xxii) Boleta de Venta Electrónica N° B038-0081262 del 14 de diciembre de 2020 por el concepto de derecho de traslado externo y carpeta, por el monto de S/ 50,00.²⁶
- (xxiii) Boleta de Venta Electrónica N° B038-0081431 del 15 de diciembre de 2020 por el concepto de cuota de pregrado, por el monto de S/ 530,00.²⁷
- (xxiv) Boleta de Venta Electrónica N° B040-0085436 del 30 de abril de 2021 por el concepto de cuota de pregrado, por el monto de S/ 530,00.²⁸
- (xxv) Correos electrónicos del 7 de mayo de 2021 remitido por el proveedor al denunciante respecto del retiro de ciclo.²⁹
- (xxvi) Política de pagos de estudiantes.³⁰
- (xxvii) Reglamento de Admisión.³¹
- (xxviii) Constancias de pago emitidas por el Banco de Crédito acerca de los pagos de S/ 103,00 y 730,00 efectuados por el denunciante.³²

¹⁸ Ver fojas 132 (reverso) del expediente.

¹⁹ Ver fojas 135 del expediente.

²⁰ Ver fojas 135 (reverso) del expediente.

²¹ Ver foja 136 del expediente.

²² Ver foja 136 (reverso) del expediente.

²³ Ver foja 137 del expediente.

²⁴ Ver foja 137 (reverso) del expediente.

²⁵ Ver foja 138 del expediente.

²⁶ Ver foja 138 (reverso) del expediente.

²⁷ Ver foja 139 del expediente.

²⁸ Ver foja 139 (reverso) del expediente.

²⁹ Ver foja 140 del expediente.

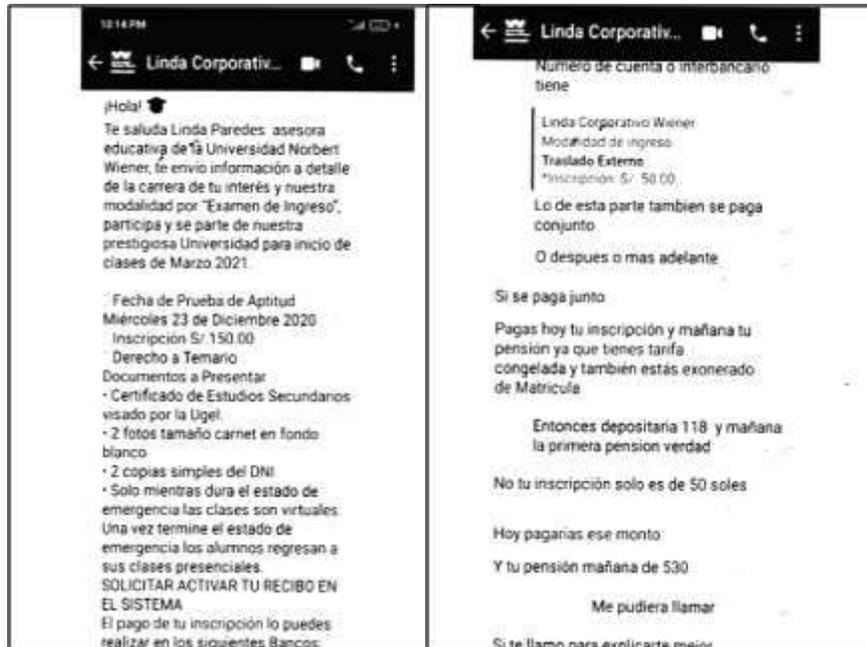
³⁰ Ver foja 141 a 147 del expediente.

³¹ Ver foja 162 a 168 del expediente.

³² Ver foja 374 (reverso) del expediente.



11. Cabe precisar que en el derecho administrativo sancionador rige el principio de presunción de veracidad, según el cual las entidades deben presumir que los documentos y declaraciones formulados por los administrados, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman³³, salvo que exista prueba en contrario. En ese sentido, los documentos presentados por las partes se presumen válidos, considerando adicionalmente que no han sido observados por las contrapartes.
12. Asimismo, en atención a lo dispuesto en el artículo 197° del Código Procesal Civil, de aplicación compatible con los procedimientos administrativos, todos los medios probatorios son valorados en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada; sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión³⁴.
13. De las conversaciones vía aplicativo WhatsApp mantenidas entre las partes en el mes de diciembre de 2020³⁵, se verifica que el denunciante contrató el servicio educativo brindado por la Universidad para la carrera de Derecho, bajo la modalidad de traslado externo (pues el denunciante había cursado estudios en otra universidad), indicando el personal del proveedor que el inicio de clases se daría en el mes de marzo de 2021, tal como se aprecia a continuación:



³³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

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:

(...)

1.7 Principio de presunción de veracidad. - En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

³⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

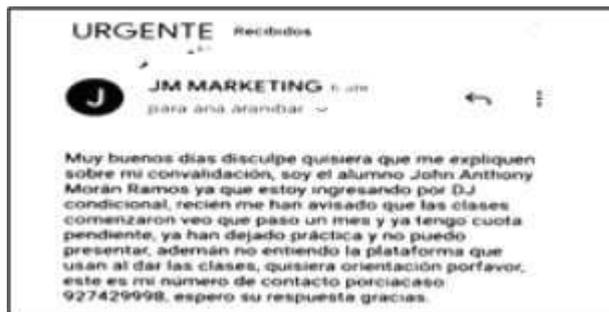
Valoración de la prueba. -

Artículo 197°. - Todos los medios probatorios son valorados por el Juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada. Sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.

³⁵ Ver fojas 7 a 13, 58 a 69, 74 a 85, 370 a 373 del expediente.



14. En ese contexto, el denunciante canceló los importes correspondientes a inscripción y primera cuota de pensión, pues fue exonerado de la matrícula, tal como se menciona en la conversación anterior, de acuerdo con las constancias de pago adjuntadas por el denunciante de los días 14 y 15 de diciembre de 2020 por los importes de S/ 50,00³⁶ y S/ 530,00³⁷, respectivamente.
15. En relación con el hecho bajo análisis, obra en el expediente un correo electrónico del 6 de abril de 2021³⁸, remitido por el denunciante, a través del cual se verifica que solicitó información acerca de la convalidación respectiva de estudios (dado que se matriculó bajo la modalidad de traslado externo), manifestando, además, que recién se le habría comunicado acerca del inicio de clases y no habría hecho uso del servicio por ese motivo:



16. Sobre ello, corresponde indicar que, de acuerdo con la documentación aportada por la Universidad, se verifica que dicha institución procedió a remitir un correo electrónico³⁹ informando al denunciante el horario de clases correspondiente al ciclo académico, así como la vía de acceso a las clases (plataforma de la casa de estudios), tal como se aprecia a continuación.



³⁶ Ver fojas 23, 33, 38 del expediente.

³⁷ Ver fojas 22, 34, 39 del expediente.

³⁸ Ver fojas 16 del expediente.

³⁹ Ver fojas 135 del expediente.



de estudios.

Asimismo le damos la bienvenida a nuestra facultad informando lo siguiente:

Horario registrado

| Pagos | Obligaciones | St. Acad. | Notas | Pruebas | Deuda Libres | Falta SE | Evaluaciones | Pagos Históricas | Antecedentes | Documentos Digis |
|---|--------------|-----------|-------|---------|--------------|----------|--------------|------------------|--------------|------------------|
|  | | | | | | | | | | |
| Nombre: Norbert Wiener | | | | | | | | | | |
| Fecha: 06/04/2021 | | | | | | | | | | |
| Hora: 13:13:27 | | | | | | | | | | |
| Pág.: 1 de 1 | | | | | | | | | | |

HORARIO UNIPERSONAL DEL ALUMNO
PERIODO: 20211

Alumno: 2021101009 MORAN RAMOS, John Anthony
Escuela Carrera: DERECHO Y CIENCIA POLITICA

| DA | INICIO | FIN | SEDE | AULA | MIC | COD | NOMBRE CURSO | DOCENTE | SESION GA |
|-----------|--------|-------|--------|------|--------|--------|----------------------------|-----------------------------|-----------|
| Lunes | 07:15 | 08:45 | 7803-2 | A405 | AC1871 | AC2001 | Comunicación | DARBAK CHURBE, Felicio | Teoria |
| | 08:45 | 10:20 | 7803-2 | A405 | AC1871 | AC2001 | Comunicación | DARBAK CHURBE, Felicio | Practica |
| Miércoles | 07:15 | 10:20 | 7803-2 | A204 | DE3011 | DE3022 | Lógica Jurídica | COLONADO RUIZ, Enlio Walter | Teoria |
| | 11:10 | 12:25 | 7803-2 | A805 | DE3011 | DE3021 | Teoria Derivada | NIQUE DE LA PUENTE, Jose | Teoria |
| Jueves | 10:20 | 11:55 | 7803-2 | L805 | AC3009 | AC2000 | Estadística | RAMIREZ TORRES, Agustina | Teoria |
| | 11:55 | 12:25 | 7803-2 | L805 | AC3009 | AC2000 | Estadística | RAMIREZ TORRES, Agustina | Practica |
| Viernes | 08:00 | 10:20 | 7803-2 | A504 | DE3011 | DE3014 | Ciencia Política | NIQUE DE LA PUENTE, Jose | Teoria |
| | 08:45 | 11:05 | 7803-2 | A201 | DE3011 | DE3023 | Teoria General Del Proceso | SAUVEDRA MONGADA, Santos | Teoria |
| Sábado | 17:45 | 19:15 | 7803-2 | A303 | AC1100 | AC2003 | Matemática Básica | REATEGUI VALERA, Petronil | Teoria |
| | 19:15 | 20:50 | 7803-2 | A303 | AC1100 | AC2003 | Matemática Básica | REATEGUI VALERA, Petronil | Practica |
| | | | | | | | | | |

7803 - Av. Arce 440 - Lima
7803-2 - Jr. Larrañaga y Olmos 118 - Lima

Para ingresar a sus clases deberá acceder desde la plataforma : <https://campus.uwiener.edu.pe/>
USUARIO:a2021101009
CONTRASEÑA:mrj07667

Adjuntamos tutoriales para que puedan facilitar su acceso <https://campus.uwiener.edu.pe/courses/4318>
en caso de tener inconvenientes sirva escribir un correo a sgoorbitvirtual@uwiener.edu.pe
Atentamente.

17. Sin embargo, del referido documento no es posible advertir la fecha exacta en la cual fue remitido al consumidor, aunque se puede evidenciar que la generación de la información que le fue proporcionada en la respuesta se dio el 6 de abril de 2021, por lo que podría aseverarse que la respuesta en mención se produjo en esa fecha u otras posteriores.
18. Por otro lado, corresponde señalar que, si bien el proveedor en su página web⁴⁰ cuenta con los cronogramas académicos correspondientes a diversos periodos, entre ellos el del ciclo 2021-I, el cual indica que el inicio de clases fue el 22 de marzo de 2021 y es de acceso al público, este Despacho considera que dicha información no resulta suficiente e idónea al presente caso, pues al tratarse de un traslado externo y estar pendiente la convalidación de cursos, resultaba necesario que la Universidad haya brindado su conformidad respecto de la procedencia de dicho trámite para que el estudiante pueda llevar a cabo sus estudios en el ciclo elegido; sin embargo, esta confirmación tampoco fue comunicada al consumidor.
19. Asimismo, considerando que a través del correo electrónico del 14 de junio de 2021⁴¹ remitido por la institución al señor Morán, mediante el cual el proveedor adjuntó la Resolución N° 0158-2021-C-FDCP-UPNW⁴² del 30 de mayo de 2021 emitida en relación con la convalidación de estudios realizados por el denunciante en la Universidad Peruana De las Américas, se evidencia que dicho

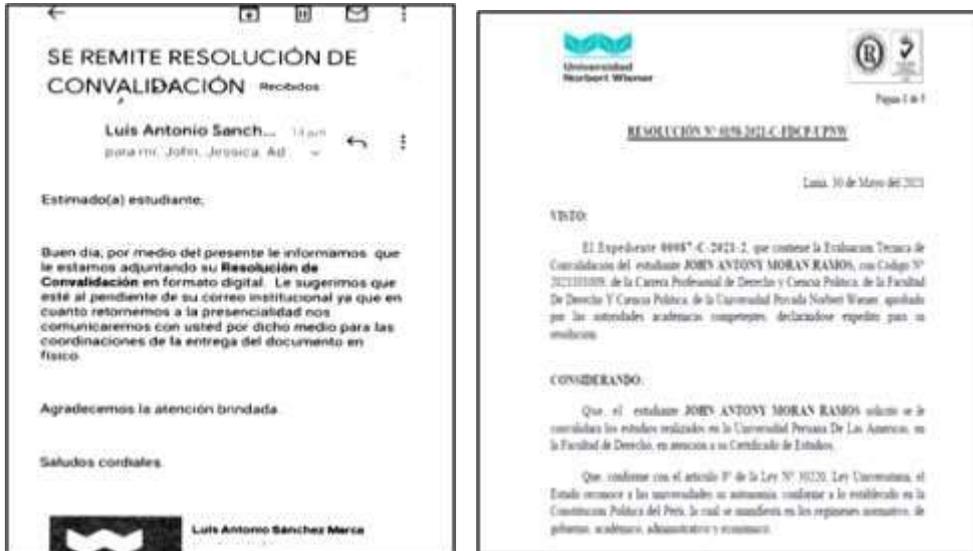
⁴⁰ Ver <https://www.uwiener.edu.pe/wp-content/uploads/2021/06/Cronograma-Academico-General-2021-1.pdf>.

⁴¹ Ver fojas 21 del expediente.

⁴² Ver fojas 54 a 56, 70 a 72 del expediente.



trámite recién habría sido aprobado (mes de mayo de 2021), es decir, de forma posterior al inicio de clases (marzo de 2021).



20. En ese sentido, a pesar de que se haya brindado información de forma general acerca del inicio de clases del ciclo académico a través del portal web del proveedor – acorde a lo antes mencionado-, este OPS considera que, teniendo en cuenta las comunicaciones remitidas por el denunciante en el mes de abril de 2021⁴³, solicitando información acerca de la convalidación pendiente, resulta evidente que ello ameritaba una respuesta del proveedor de forma oportuna, pues durante el proceso de admisión – acorde a lo establecido en el Reglamento de Admisión presentado por el denunciado- el denunciante debía presentar diversa documentación para efectos de tramitarse su admisión a la Universidad, así como la convalidación de cursos (tales como certificado de aprobación de cursos, copia legalizada de los sílabos correspondientes a las asignaturas cursadas en la universidad de la que proviene, para fines de convalidación, entre otros), al tratarse de un traslado externo, lo cual, a criterio de este Despacho, constituye una situación especial, al no tratarse de la modalidad regular de estudios.



21. Por lo tanto, de acuerdo a lo expuesto, este Despacho considera que el proveedor no cumplió con informar de forma oportuna al denunciante acerca de las circunstancias o condiciones que resultarían aplicables a su caso en particular, a pesar de haber solicitado información en varias oportunidades (vía correo electrónico), pues si bien el denunciado brindó esa información a través de correo electrónico, no es

⁴³ Ver considerando 16 de la presente resolución y foja 18 y 131 del expediente.



posible apreciar la oportunidad en la que lo realizó, a pesar de que dicha información (y el detalle de las comunicaciones) fue requerida a través de la resolución de imputación de cargos.

22. Por ello, teniendo en cuenta que el denunciado se encontraba en mejor posición para acreditar el cumplimiento de sus obligaciones; sin embargo, no lo ha realizado, corresponde declararlo responsable por haber incurrido en infracción al artículo 74.1° literal a) del Código.

III.2. Supuesto por analizar: Deber de idoneidad

III.2.1. Marco Legal Aplicable

23. El artículo 19° del Código⁴⁴ establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los productos y/o servicios que ofrecen en el mercado.
24. De acuerdo con el artículo 18° del Código⁴⁵ se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto y/o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

III.2.2. Presunta infracción por analizar: sobre no reasignación de los pagos efectuados por el denunciante

25. El denunciante manifestó que la Universidad no habría cumplido con reasignar los pagos efectuados por conceptos de matrícula y primera pensión, ascendentes a S/ 50,00 y S/ 530,00 respectivamente, del ciclo académico 2021-I de la carrera de Derecho al próximo ciclo académico (2021-II), a pesar de que no se le brindó el servicio educativo contratado.
26. Sobre este punto, corresponde indicar que, de acuerdo a la documentación antes citada, se evidencia que el denunciante fue exonerado del pago de matrícula, por lo que los conceptos cancelados corresponden a inscripción y primera pensión, ello de acuerdo a las comunicaciones mantenidas con el proveedor citadas anteriormente, previo a la contratación del servicio (diciembre de 2020).
27. De acuerdo con lo antes desarrollado, ha quedado acreditado que el proveedor no cumplió con brindar información acerca del inicio de clases, convalidación de cursos y demás aspectos relacionados al servicio, lo cual generó inconvenientes para el denunciante, pues no pudo acceder de forma oportuna a las clases, ocasionando que se tramite la anulación de la matrícula del ciclo 2021-I.

⁴⁴ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁴⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.



- 28. En tal sentido, considerando que dichos inconvenientes fueron responsabilidad del proveedor, resulta razonable que los pagos realizados por el denunciante sean devueltos o reasignados al ciclo 2021-2, considerando que el señor Morán finalmente decidió matricularse en el ciclo siguiente.
- 29. Pese a lo descrito, de los correos electrónicos remitidos por el proveedor en los meses de mayo a agosto de 2021⁴⁶, se evidencia que la Universidad requirió nuevamente el pago de matrícula y primera cuota (los cuales debían ser cancelados de forma conjunta y total), el seguro estudiantil, además de los pagos relacionados al concepto de anulación de matrícula y anulación de cuota anteriores y reserva de matrícula, situación que es posible verificar de los comprobantes de pago y constancias citadas anteriormente, ello acorde a lo que se aprecia a continuación:



⁴⁶ Ver fojas 131 (reverso) a 134 del expediente.



De: JM MARKETING <johnanthonymoranramos@gmail.com>
 Date: sáb, 21 ago 2021 a las 16:39
 Subject: Importante
 To: <cobranzas@uwerner.edu.pe>

Buenas tardes disculpe soy el alumno John Anthony Morán Ramos ya realice el pago de reactualización de matrícula quisiera pagar mi pensión pero no me figura para poder terminar de matricularme no sé si me pudiera ayudar

Declaración de Responsabilidades
 El sistema de correo electrónico de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A. está destinado únicamente para fines institucionales, cualquier otro uso contraviene las políticas de la Universidad. Toda la información de la institución contenida en este mensaje es confidencial y de uso exclusivo de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A. su divulgación, copia y/o adulteración están prohibidas bajo responsabilidad y debe ser conocida por la persona a quien se dirige este mensaje. Si Ud. ha recibido este mensaje por error por favor propenda a eliminarlo y notificar al remitente.

Universidad Norbert Wiener Karina Dorotea Hormaza Herrera <karina.hormaza@uwerner.edu.pe>

Re: Importante

Kimberlyn Macdeleyt Rivera Rodriguez <kimberlyn.rivera@uwerner.edu.pe> 23 de agosto de 2021, 17:48
 Para: JM MARKETING <johnanthonymoranramos@gmail.com>
 Cc: karina.hormaza@uwerner.edu.pe

Estimado estudiante,

Para acceder al registro de matrícula tiene que cancelar los conceptos de matrícula y primera cuota, ambos conceptos juntos y en su totalidad, de lo contrario no podrá acceder a la matrícula 2021-IIU.

Finalmente, le recordamos que toda consulta o duda en relación a los pagos debe dirigirse al correo: cobranzas@uwerner.edu.pe o al teléfono (01) 706-5555 opción 1 -1.

Sin otro particular, me despido.

Saludos cordiales,

Kimberlyn Rivera Rodriguez
 Asistente de créditos y cobranzas
 Telf: 706-555 Anexo 3210
 kimberlyn.rivera@uwerner.edu.pe
 www.uwerner.edu.pe

Un día logramos una [transformación extraordinaria](#)

El lun, 23 ago 2021 a las 17:06, JM MARKETING <johnanthonymoranramos@gmail.com> escribió:
 Una consulta aparte de pagar la reactualización de matrícula tengo que pagar aparte matrícula??

El lun, 23 de agosto de 2021 a las 17:02 p. m., Kimberlyn Macdeleyt Rivera Rodriguez <kimberlyn.rivera@uwerner.edu.pe> escribió:

Estimado estudiante,

Buenas tardes, esperamos que se encuentre muy bien, en compañía de sus seres queridos.

Se procedió a activar las siguientes obligaciones:

- Matrícula: S/200.00
- 1ª Cuota: S/530.00

Fecha límite de pago: 28 de agosto del 2021.

La información y detalle de pago la tiene visible en su WUenNet, debe dirigirse a la opción **Menú / Pagos / Seleccionar el periodo académico**.

Recuerde que puede cancelar por las ventanillas, agencias o canales virtuales (banca móvil o internet) de los bancos Bifa, Banbif, Scotiabank, Interbank o BCP (opción "Universidad Wiener PENSIONES") registrando los **NÚMEROS** de su código de alumno (sin anteponer la letra "A").

En adjunto se comparte el cronograma académico general 2021, adicional a ello se comparte la lista de los responsables de escuela para su orientación en el registro de su matrícula.

Finalmente, le recordamos que toda consulta o duda en relación a los pagos debe dirigirse al correo: cobranzas@uwerner.edu.pe o al teléfono (01) 706-5555 opción 1 -1.

Sin otro particular, me despido.

Saludos cordiales.

30. En ese sentido, este Despacho estima que, a pesar de que la Universidad resultó responsable por no brindar información, lo cual desencadenó en que el denunciante no tengo acceso oportuno al servicio, no correspondía que este asuma nuevamente los costos del referido servicio – así como los costos adicionales incurridos por la reserva de matrícula-, siendo responsabilidad del proveedor de trasladar o considerar los pagos ya realizados para el ciclo 2021-II.
31. Por lo tanto, al haberse verificado la infracción cometida por el proveedor, corresponde declararlo responsable por haber incurrido en infracción al artículo 19° del Código.

III.3. Medida Correctiva



32. Este órgano resolutivo se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras⁴⁷ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior– y complementarias⁴⁸ –que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
33. En el presente caso, el señor Morán solicitó como medidas correctivas lo siguiente: (i) la reasignación de los pagos realizados para el ciclo 2021-I (S/ 50,00 y S/ 530,00) para el ciclo 2021-II o, en su defecto, de haber pagado los importes correspondientes para dicho ciclo, que el proveedor cumpla con el reembolso de los S/ 580,00 cancelados; y, (ii) el reembolso del importe de S/ 38,00 pagado indebidamente por el concepto de reserva de matrícula.
34. Al respecto, con relación a lo solicitado, considerando que se ha verificado la responsabilidad del proveedor y teniendo en cuenta que el denunciado no consideró los pagos efectuados en el ciclo 2021-I (S/ 50,00 por inscripción y S/ 530,00 primera cuota) para el ciclo 2021-II, pues se efectuaron cobros adicionales, corresponde ordenarle como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al denunciante:
- El importe correspondiente a la matrícula (S/ 200,00) pagado por el consumidor para el Ciclo 2021-II.
 - El importe correspondiente a la pensión cancelada para el ciclo 2021-II (S/ 530,00), pues para el ciclo 2021-I ya el consumidor efectuó dicho pago con anterioridad.
 - El importe correspondiente al seguro estudiantil pagado para el ciclo 2021-II (S / 35,00), ello en caso el denunciante haya cancelado el pago del seguro para el ciclo 2021-I.
 - Los importes correspondientes a la reactualización de matrícula (S/ 103,00), anulación de matrícula (S/ 5,00) y cuota de pregrado pagados (S/ 33,00), pues el denunciante no habría incurrido en dichos gastos de haber podido acceder de forma oportuna a sus clases en el ciclo 2021-I.

⁴⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.

(...)

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

⁴⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.

(...)

- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.



Para ello, la parte denunciante deberá otorgar las facilidades necesarias (por ejemplo, brindar al proveedor un número de cuenta bancaria o habilitar y autorizar la vía para efectuar la devolución respectiva, cuando el proveedor se lo requiera).

35. Cabe indicar que no se ordena la devolución del importe correspondiente a la inscripción (S/ 50,00), pues de acuerdo con la información consignada en la Boleta de Venta Electrónica N° B038-0081262⁴⁹ del 14 de diciembre de 2020, dicho importe corresponde al pago del concepto por derecho de traslado externo y carpeta.
36. El denunciado tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (1) a tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código⁵⁰.
37. Cabe informar al denunciado que, conforme a la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 000049-2021-PRE/INDECOPI, en caso no cumpla con lo señalado en el numeral anterior, este OPS actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento del mandato, sin necesidad de notificación previa.⁵¹

III.4. Graduación de la sanción

38. El 25 de febrero de 2021, se publicó el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, mediante el cual se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la

⁴⁹ Ver foja 138 (reverso) del expediente.

⁵⁰ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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 resolutivo 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.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

⁵¹ Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobada por RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° RESOLUCIÓN N° 000049-2021-PRE/INDECOPI y publicada el 30 de abril de 2021

Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutivo que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2. En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutivo que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutivo procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4. En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutivo debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.



Propiedad Intelectual - INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, de conformidad con los parámetros señalados en los anexos de dicha norma.

39. Sobre el particular, debe tenerse presente que el referido decreto supremo entró en vigor juntamente con la Ley N° 3112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial, esto es el 14 de junio de 2021, por lo que su aplicación alcanzará a aquellos procedimientos administrativos sancionadores que fueron puestos en conocimiento de los administrados a partir de dicha fecha.
40. Habiéndose verificado en el presente caso la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer, teniéndose en consideración para su determinación las siguientes etapas: la estimación de la multa base (m), la valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F) y el ajuste de la multa preliminar (M) conforme a los topes máximos legales.
41. A fin de cumplir con ello, la normativa en mención establece que los órganos resolutivos del INDECOPI deberán considerar para la estimación de las multas a imponer las siguientes metodologías⁵²: (a) Método basado en valores preestablecidos; (ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado; y, (iii) Método *ad hoc*.
42. En esa línea, el método basado en valores preestablecidos será aplicado ante la verificación concurrente de las siguientes características relacionadas con la infracción: (i) se desarrolló por un período menor a dos años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas, y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor a nivel nacional.
43. En ese sentido, el análisis de las sanciones a imponer en el presente caso se desarrollará siguiendo los parámetros correspondientes al método basado en valores preestablecidos.

➤ **Sobre la falta de información**

Multa Base (m)

44. Sobre el particular, debe precisarse que la Multa Base se estima multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación ocasionada y el tamaño del infractor (K) por un segundo componente que se establecerá a partir de la duración de la infracción (D).
45. En el presente caso, ha quedado acreditada la responsabilidad del proveedor respecto a la falta de información en relación con el servicio materia de denuncia.

Afectación ocasionada

⁵² DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM
DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.

(...)

La metodología para la determinación de la Multa Base (m) de los OR del INDECOPI considera los siguientes tres tipos de aproximaciones:

- i. Método basado en valores prestables;
- ii. Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado.
- iii. Método *ad hoc*



46. Al respecto, este OPS aprecia que, de los medios probatorios que obran en el expediente, resulta posible cuantificar -de forma aproximada- el beneficio ilícito o afectación generada por el proveedor denunciado a partir del valor pagado para el ciclo 2021-I.
47. Así, de la revisión de la proforma emitida por el proveedor, se verifica que el monto pagado por el ciclo en mención asciende a S/ 580,00 (pagados por inscripción y primera cuota), por lo que el nivel de afectación de la presente infracción es bajo, pues la cuantía de los bienes materia de denuncia es menor a 1 Unidad Impositiva Tributaria (en adelante, UIT). Para dicha estimación, se ha considerado el cuadro 16 de la norma citada:

| Niveles de afectación | Tipo de infracción |
|-----------------------|--|
| Bajo | Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT |

Tamaño del infractor

48. El proveedor presentó su declaración jurada anual del Impuesto a la Renta correspondiente al año 2020, de la que se verifica que sus ventas o ingresos superan las 2 300 UIT. Por tanto, considerando la clasificación de empresas⁵³ le otorga la categoría de gran empresa. En consecuencia, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 3,49 UIT⁵⁴.

| Tipo de afectación | Tamaño del infractor | | | |
|--------------------|--------------------------------|-----------------|-----------------|--------------|
| | Microempresa o Persona natural | Pequeña empresa | Mediana empresa | Gran empresa |
| Muy Baja | 1,01 | 1,09 | 2,02 | 3 |
| Baja | 1,55 | 1,93 | 2,57 | 3,49 |
| Moderada | 2,02 | 2,42 | 3 | 3,78 |
| Alta | 3,01 | 3,07 | 3,95 | 4,01 |
| Muy Alta | 5,13 | 5,46 | 5,47 | 5,48 |

Duración de la infracción

49. Respecto a la duración de la infracción, se verifica que la conducta infractora se produjo en un solo acto, es decir, en el momento en que se le comunicó de manera tardía algunas de las condiciones de su ciclo (el cual ya había iniciado), por lo que el factor de duración de la presente infracción se considerará como el de una infracción instantánea.
50. Considerando los datos obtenidos, la multa base resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

| Tipo de afectación y Tamaño del infractor / duración de la infracción = Multa base | | | | |
|--|---|-----------------|---|------|
| 3,49 | / | 1 ⁵⁵ | = | 3,49 |

⁵³ La clasificación de empresas es la siguiente:
-Microempresa: Ventas anuales desde 1 hasta 150 UIT
-Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT hasta 1 700 UIT
-Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1 700 UIT hasta 2 300 UIT
-Gran empresa: Ventas anuales superiores a 2 300 UIT

⁵⁴ Ver cuadro 18 del decreto supremo bajo análisis.

⁵⁵ Ver cuadro 23 del decreto supremo bajo análisis.



51. En consecuencia, el OPS considera pertinente imponer al proveedor una multa base de 3,49 UIT.

Multa Preliminar (M)

52. Sobre el particular, se verifica que en el presente caso no se advierten factores agravantes o atenuantes que deban considerarse como criterios de graduación de la multa base, por lo que corresponde sancionar al proveedor con una multa preliminar de 3,49 UIT.

Multa Final

53. En ese sentido, considerando que la multa preliminar señalada precedentemente se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de este OPS, se impone al proveedor una multa ascendente a 3,49 UIT por infracción al artículo 74.1° literal a) del Código.

➤ **Sobre la no reasignación de los importes pagados para el ciclo 2021-II**

54. En el presente caso, ha quedado acreditada la responsabilidad del proveedor respecto a este extremo de la denuncia.

Multa Base (m)

Afectación ocasionada

55. Al respecto, este OPS aprecia que la afectación generada por el proveedor denunciado se da por no considerar los pagos realizados inicialmente, lo que generó cobros adicionales al denunciante.

56. Así, al haberse generado un perjuicio al denunciante en mérito a la situación descrita, el nivel de afectación de la presente infracción es baja, considerando la cuantía de los conceptos que debió asumir por no haberse considerado lo pagado previamente. Para dicha estimación, se ha considerado el cuadro 16 de la norma citada:

| Niveles de afectación | Tipo de infracción |
|-----------------------|---|
| Baja | Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS. |

Tamaño del infractor

57. De acuerdo con las consideraciones antes indicadas, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 3,49 UIT.

Duración de la infracción

58. Respecto a la duración de la infracción, se verifica que la conducta infractora se produjo en un solo acto, por lo que el factor de duración de la presente infracción se considerará como el de una infracción instantánea.

59. Considerando los datos obtenidos, la multa base resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:



| Tipo de afectación y Tamaño del infractor / duración de la infracción = Multa base | | | | |
|--|---|-----------------|---|------|
| 3,49 | / | 1 ⁵⁶ | = | 3,49 |

60. En consecuencia, el OPS considera pertinente imponer al proveedor una multa base de 3,49 UIT.

Multa Preliminar (M)

61. Sobre el particular, se verifica que en el presente caso no se advierten factores agravantes o atenuantes que deban considerarse como criterios de graduación de la multa base, por lo que corresponde sancionar al proveedor con una multa preliminar de 3,49UIT.

Multa Final

62. En ese sentido, considerando que la multa preliminar señalada precedentemente se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de este OPS, se impone al proveedor una multa ascendente a 3,49 UIT por infracción al artículo 19° del Código.

III.5. Costas y costos del procedimiento

63. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi⁵⁷ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido el denunciante o el Indecopi.

64. En ese sentido, el denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar directamente a la parte denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00.⁵⁸

65. El denunciado tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de costas en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de una (1) UIT por incumplimiento del pago de costas, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código⁵⁹.

⁵⁶ Ver cuadro 23 del decreto supremo bajo análisis.

⁵⁷ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- Pago de costas y costos.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. (...)
En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).

⁵⁸ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

⁵⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)



66. Cabe informar al denunciado que, conforme a la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 000049-2021-PRE/INDECOPI, en caso no cumpla con lo señalado en el numeral anterior, este OPS actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento del mandato, sin necesidad de notificación previa.⁶⁰
67. Por otro lado, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Universidad Privada Norbert Wiener S.A. con **3,49 Unidades Impositivas Tributarias** por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 74.1° literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en atención a los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

SEGUNDO: Sancionar a Universidad Privada Norbert Wiener S.A. con **3,49 Unidades Impositivas Tributarias** por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en atención a los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

TERCERO: Ordenar a Universidad Privada Norbert Wiener S.A. como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con entregar al señor John Anthony Morán Ramos lo siguiente:

- El importe correspondiente a la matrícula (S/ 200,00) pagado por el consumidor para el Ciclo 2021-II.
- El importe correspondiente a la pensión cancelada para el ciclo 2021-II (S/ 530,00).
- El importe correspondiente al seguro estudiantil pagado para el ciclo 2021-II (S / 35,00), ello en caso el denunciante haya cancelado el pago del seguro para el ciclo 2021-I.
- Los importes correspondientes a la reactualización de matrícula (S/ 103,00), anulación de matrícula (S/ 5,00) y cuota de pregrado pagados (S/ 33,00).

Para ello, el denunciante deberá otorgar las facilidades necesarias (por ejemplo, brindar al proveedor un número de cuenta bancaria o habilitar y autorizar la vía para efectuar la devolución respectiva, cuando el proveedor se lo requiera).

Universidad Privada Norbert Wiener S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

⁶⁰ Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobada por RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° RESOLUCIÓN N° 000049-2021-PRE/INDECOPI y publicada el 30 de abril de 2021

Artículo 41.-. Incumplimiento de pago de costas y costos

(...)

41.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del pago de las costas y costos o se verifique el incumplimiento del mismo, se procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 118 del Código.



CUARTO: Ordenar a Universidad Privada Norbert Wiener S.A. el pago de las costas y costos del procedimiento y disponer que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia directamente a la parte denunciante, ascendente a S/ 36,00, sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1.

Universidad Privada Norbert Wiener S.A. tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de costas en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de una (1) UIT por incumplimiento del pago de costas, de acuerdo con lo señalado en artículo 118° del Código, y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

QUINTO: Requerir a Universidad Privada Norbert Wiener S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa⁶¹, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁶², bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo⁶³. El denunciado solo pagará el 75 % de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.⁶⁴

⁶¹ Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

| Pago en ventanilla en el Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú | Pago en línea – Internet (solo para clientes de Banco de Crédito del Perú) | A través de Págalo.pe del Banco de la Nación |
|---|---|--|
| 1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente. Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto. | Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi). 4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar. | * Págalo.pe (app) o Págalo.pe (web) 1. Buscar entidad: INDECOPI. 2. Seleccionar Multas Indecopi. 3. Digitar el Código de Identificación (CUM). 4. Seleccionar el monto a pagar. 5. Seleccionar el medio de pago (Visa, Mastercard, American Express o Bim). |

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

⁶² Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

⁶³ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

⁶⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.



SEXTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación⁶⁵, caso contrario la resolución quedará consentida⁶⁶.

SÉTIMO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34 de la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor⁶⁷, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

OCTAVO: Disponer la inscripción de Universidad Privada Norbert Wiener S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119⁶⁸ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

MARÍA GRACIELA REJAS JIMÉNEZ
Jefa
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 3

⁶⁵ **DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 32.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.

(...)

⁶⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 222. Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

⁶⁷ **DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

(...)

⁶⁸ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119º.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.



Informar a los administrados que la presente **Resolución fue firmada de forma digital**, ello de conformidad con lo establecido en los artículos 1 y 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 058-2008-PCM, conforme puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF.⁶⁹

⁶⁹ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES (DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM)**
TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Del objeto

El objeto de la presente norma es regular, para los sectores público y privado, la utilización de las firmas digitales y el régimen de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica, que comprende la acreditación y supervisión de las Entidades de Certificación, las Entidades de Registro o Verificación, y los Prestadores de Servicios de Valor Añadido; de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, modificada por la Ley N° 27310, en adelante la Ley. Reconociendo la variedad de modalidades de firmas electrónicas, la diversidad de garantías que ofrecen, los diversos niveles de seguridad y la heterogeneidad de las necesidades de sus potenciales usuarios, la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica no excluye ninguna modalidad, ni combinación de modalidades de firmas electrónicas, siempre que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 2 de la Ley.

(...)

Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. En tal sentido, cuando la ley exija la firma de una persona, ese requisito se entenderá cumplido en relación con un documento electrónico si se utiliza una firma digital generada en el marco de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica. Lo establecido en el presente artículo y las demás disposiciones del presente Reglamento no excluyen el cumplimiento de las formalidades específicas requeridas para los actos jurídicos y el otorgamiento de fe pública.