



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1030-2019/CC2

## RESOLUCIÓN FINAL N° 1883-2022/CC2

**DENUNCIANTE** : **CARLOS JESÚS GUZMÁN BALBÍN  
(EL SEÑOR GUZMÁN)**

**DENUNCIADA** : **UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL  
(LA UNIVERSIDAD)**

**MATERIAS** : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEBER DE IDONEIDAD EN SERVICIOS EDUCATIVOS  
MEDIDA CORRECTIVA  
GRADUACIÓN DE SANCIÓN  
COSTAS Y COSTOS**

**ACTIVIDAD** : **ENSEÑANZA SUPERIOR**

Lima, 01 de setiembre de 2022

### ANTECEDENTES

1. El 6 de agosto de 2019, el señor Guzmán interpuso una denuncia contra la Universidad<sup>1</sup> por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código<sup>2</sup>).
2. Mediante Resolución N° 1 del 19 de agosto de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador contra la Universidad, de conformidad con lo siguiente:

***"PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia del 6 de agosto de 2019, presentada por el señor Carlos Jesús Guzmán Balbin contra la Universidad Nacional Federico Villareal, por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:*

- (i) *Por presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:*
  - *No habría registrado los pagos del denunciante lo que generó que no pudiera formalizar su matrícula en el IV ciclo de la Maestría en Derecho Penal; y,*
  - *no habría brindado respuesta al recurso de apelación del 5 de marzo de 2019, presentado por el denunciante contra el Oficio N° 109-2019-SA-EUPG-UNFV del 6 de febrero de 2019.*
- (ii) *Por presunta infracción de artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, en tanto el proveedor denunciado no contaría con el Libro de Reclamaciones en el local de la Escuela de Posgrado." (sic)*

3. El 27 de agosto de 2019, la Universidad presentó sus descargos.

<sup>1</sup> Con Registro Único del Contribuyente (RUC) N° 20170934289.

<sup>2</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1030-2019/CC2

4. Mediante Resolución Final N° 570-2020/CC2 del 11 de marzo de 2020, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) resolvió lo siguiente:

**“PRIMERO: PRECISAR** la tipificación de los extremos referidos a que la Universidad Nacional Federico Villareal: (i) No habría registrado los pagos del denunciante lo que generó que no pudiera formalizar su matrícula en el VI ciclo de la Maestría en Derecho Penal; y, (ii) no habría brindado respuesta al recurso de apelación del 5 de marzo de 2019, presentado por el denunciante contra el Oficio N° 109-2019-SA-EUPG-UNFV del 6 de febrero de 2019, como presuntas infracciones al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que refiere una vulneración al deber de idoneidad en el servicio educativo.

**SEGUNDO:** Declarar **IMPROCEDENTE** por subsanación de la conducta infractora la denuncia presentada por el señor Carlos Jesús Guzmán Balbín contra Universidad Nacional Federico Villareal, por presunta infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que la denunciada registró los pagos y formalizó la matrícula del señor Guzmán el 19 de agosto de 2019, esto es, antes de la notificación de imputación de cargos a la denunciada el 22 de agosto de 2019.

**TERCERO:** Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor Carlos Jesús Guzmán Balbín contra Universidad Nacional Federico Villareal, por infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la denunciada no brindó respuesta al recurso de apelación del 5 de marzo de 2019, presentado contra el Oficio N° 109-2019-SA-EUPG-UNFV del 6 de febrero de 2019.

**CUARTO:** Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor Carlos Jesús Guzmán Balbín contra Universidad Nacional Federico Villareal, por infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, en tanto quedó acreditado que la denunciada cuenta con Libro de Reclamaciones.

**QUINTO: ORDENAR** en calidad de **MEDIDA CORRECTIVA** de oficio a Universidad Nacional Federico Villareal que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con registrar las notas del denunciante del IV Ciclo de la Maestría de Derecho Penal.

Universidad Nacional Federico Villareal deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en los párrafos precedentes.

**SEXTO: IMPONER** a Universidad Nacional Federico Villareal una multa de **MEDIA (0,5) Unidad Impositiva Tributaria**.

(...)

**SÉTIMO: ORDENAR** a Universidad Nacional Federico Villareal que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, ascendente a S/ 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**OCTAVO: DISPONER** la inscripción de la Universidad Nacional Federico Villareal 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 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.” (sic)

5. El 19 de abril de 2021, la Universidad presentó un recurso de apelación contra la Resolución Final N° 0570-2020/CC2.
6. El 15 de julio de 2021, el señor Guzmán absolvió el recurso de apelación de su contraparte y se adhirió a la apelación presentada.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1030-2019/CC2

7. Mediante Resolución N° 2060-2021/SPC-INDECOPI del 15 de setiembre de 2021, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) resolvió:

**“PRIMERO:** Revocar la Resolución 0570-2020/CC2 del 11 de marzo de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró improcedente, por subsanación de la conducta infractora, la denuncia interpuesta por el señor Carlos Jesús Guzmán Balbín contra Universidad Nacional Federico Villareal, por presunta infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara procedente la misma, en tanto no ha quedado acreditado que la denunciada cumplió con registrar las notas y formalizar la matrícula del denunciante en el IV ciclo de la Maestría en Derecho Penal, antes de la notificación de imputación de cargos.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 0570-2020/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Carlos Jesús Guzmán Balbín contra Universidad Nacional Federico Villareal, por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que brindó respuesta al recurso de apelación del 5 de marzo de 2019, presentado por el denunciante contra el Oficio N° 109-2019-SA-EUPG-UNFV del 6 de febrero de 2019, dentro de un plazo razonable.

**TERCERO:** Revocar la Resolución 0570-2020/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Carlos Jesús Guzmán Balbín contra Universidad Nacional Federico Villareal; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada no contaba con un libro de reclamaciones en el local de la Escuela de Posgrado.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 0570-2020/CC2, en el extremo que sancionó a Universidad Nacional Federico Villareal con una multa de 0,50 UIT, por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Sancionar a Universidad Nacional Federico Villareal con una multa de 1 UIT, por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

(...)

**SÉTIMO:** Dejar sin efecto la Resolución 0570-2020/CC2, en el extremo que la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 ordenó en calidad de medida correctiva que Universidad Nacional Federico Villareal, cumpla con registrar las notas del denunciante del IV Ciclo de la Maestría en Derecho Penal. Ello, en tanto la medida correctiva no guardaba relación directa con el extremo de denuncia declarado fundado.

**OCTAVO:** Ordenar a Universidad Nacional Federico Villareal que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con implementar un libro de reclamaciones en la Escuela de Posgrado.

(...)

**NOVENO:** Confirmar la Resolución 0570-2020/CC2, en el extremo que condenó a la Universidad Nacional Federico Villareal al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante.” (sic)

8. La Secretaría Técnica a través de la Resolución N° 4 del 27 de junio de 2022, requirió a la Universidad que, en el plazo de dos (2) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada dicha resolución, cumpla con presentar los documentos que acrediten fehacientemente que regularizó la matrícula del denunciante para el IV ciclo de la Maestría en Derecho Penal; sin embargo, la Universidad no cumplió con presentar la documentación requerida.
9. Mediante Informe Final de Instrucción del 21 de julio de 2022, la Secretaría Técnica emitió su recomendación respecto de la responsabilidad de la Universidad por el hecho que es materia del presente procedimiento, de conformidad con lo siguiente:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1030-2019/CC2

**“PRIMERO:** Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Carlos Jesús Guzmán Balbín** contra **Universidad Nacional Federico Villareal** por infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la denunciada no registró los pagos del denunciante lo que generó que no pudiera formalizar su matrícula para el IV Ciclo de la Maestría en Derecho Penal.

**SEGUNDO:** Se recomienda **IMPONER** a **Universidad Nacional Federico Villareal** una multa ascendente a **TRES (3) Unidades Impositivas Tributarias.**” (sic)

10. Pese a que las partes fueron debidamente notificadas con el Informe Final de Instrucción, no presentaron observaciones.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad en el servicio de enseñanza

11. El artículo 73<sup>3</sup> del Código establece que el proveedor 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. De acuerdo con el referido artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.
12. De acuerdo con el referido artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.
13. El señor Guzmán manifestó lo siguiente:
- (i) El 15 de junio de 2017, inició sus estudios en la Maestría en Derecho Penal en la Escuela de Postgrado de la Universidad;
  - (ii) el 20 de noviembre de 2018, inició sus clases de maestría, motivo por el cual el 24 de diciembre de 2018, realizó el pago ante el Banco de Comercio de S/ 465,00 por concepto de matrícula más S/ 100,00 por concepto de mora por matrícula extemporánea;
  - (iii) el 27 de diciembre de 2018, se apersonó a las oficinas de la Universidad, a fin de registrar sus pagos; sin embargo, la encargada de la oficina de trámites administrativos se negó a registrarlos en la base de datos de los alumnos matriculados, por lo cual no formalizó su matrícula;
  - (iv) el área de Asesoría Jurídica emitió el Informe Legal 064-2019-OCAJ-UNFV del 5 de febrero de 2019, mediante el cual concluyó y recomendó que se proceda a emitir la Resolución Directoral, a fin de formalizar su matrícula; sin embargo, mediante Oficio 109-2019-SA-EUPG-UNFV del 6 de febrero de 2019, la Universidad le informó que, en la sesión de Consejo Directivo, se había adoptado la decisión de denegar la formalización de su matrícula por pago extemporáneo; y,

<sup>3</sup>

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

**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 de la materia.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1030-2019/CC2

- (v) el 5 de marzo de 2019, presentó un recurso de apelación al Oficio 109-2019-SA-EUPG-UNFV.
14. Por su parte, la Universidad manifestó lo siguiente:
- (i) El cronograma académico para el 2018 fue aprobado con Resolución Directoral N° 389-2018-EUPG-UNFV y ratificado con Resolución N° 2741-2018-CU-UNFV, en la cual se estableció que la matrícula regular se efectuaba del 1 al 13 de octubre de 2018 y la extemporánea del 15 al 20 de octubre de 2018;
  - (ii) el referido cronograma fue modificado posteriormente con Resolución Directoral N° 1458-2018-EUPG-UNFV, a través del cual se aprobó que la matrícula extemporánea sea hasta el 10 de noviembre de 2018;
  - (iii) la entidad bancaria fue la que gestionó el pago y mora de la matrícula del señor Guzmán, causándole sorpresa éste al manifestar que realizó los pagos de dichos conceptos el 24 de diciembre de 2018, es decir, de manera extemporánea;
  - (iv) pese a que el denunciante pagó la matrícula de forma extemporánea, se encuentra acreditado su asistencia a clases, debido a las constancias de asistencia emitidas por los docentes de la maestría; en ese sentido, a través del Informe Legal N° 064-2019-OCAJ-UNFV la Oficina Central de Asesoría Jurídica opinó que se emita una resolución directoral de la Escuela Universitaria de Postgrado que formalice su matrícula y que esta sea ratificada por el Consejo Universitario;
  - (v) es cierto que el denunciante interpuso un recurso de apelación contra el Oficio N° 109-2019-SA-EUPG-UNFV, el mismo que fue resuelto mediante Resolución N° 6123-2019-CU-UNFV del 19 de agosto de 2019, declarándose fundado su recurso y disponiéndose la regularización de su matrícula; y,
  - (vi) si bien el señor Guzmán estudió el IV Ciclo de la Maestría en Derecho Penal, no es menos cierto, que todo el problema fue ocasionado por el propio denunciante al incumplir el cronograma académico.
15. Mediante Informe Final de Instrucción del 21 de julio de 2022, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundada la denuncia contra la Universidad en este extremo por infracción al artículo 73 del Código, en tanto consideró que quedó acreditado que la denunciada no registró los pagos del denunciante lo que generó que no pudiera formalizar su matrícula para el IV Ciclo de la Maestría en Derecho Penal.
16. Obran dentro del expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:
- (i) Comprobante de pago del 24 de diciembre de 2018, emitido por el Banco de Comercio, el cual permite verificar el abono a favor de la Universidad del importe de S/ 465,00 por concepto de matrícula regular del señor Guzmán.
  - (ii) Comprobante de pago del 24 de diciembre de 2018, emitido por el Banco de Comercio, el cual permite verificar el abono a favor de la Universidad del importe de S/ 100,00 por concepto de matrícula del señor Guzmán.
  - (iii) Constancia del 11 de enero de 2019, emitida por el señor Williams Zavala Mata, Catedrático del Curso Derecho de Ejecución Penal, en la cual se indicó lo siguiente:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1030-2019/CC2

*“Mediante el presente documento, el que suscribe deja constancia, que Carlos Jesus GUZMAN BALBIN, Alumno Maestría en Derecho Penal de la EUPG-UNFV. Identificado con Código de Alumno N° 2017049694, viene asistiendo desde el primer día de clase al curso Derecho de Ejecución Penal, el mismo que se viene desarrollando en el Aula C1-1 (IV CICLO) de la EUPG-UNFV del local de Prolongación Camana N° 1014-Lima, significando que el alumno en mención cuenta con notas de prácticas y examen parcial.*

*Se expedí la presente a solicitud del interesado para regularizar el trámite administrativo de regularización de su matrícula correspondiente al IV CICLO de la Maestría en Derecho Penal – EUPG-UNFV.” (sic)*

- (iv) Constancia del 14 de enero de 2019, emitida por el señor José Joaquín Díaz Pérez, Catedrático del Curso Derecho Privativo, en la cual se indicó lo siguiente:

*Mediante el presente documento, el que suscribe deja constancia, que Carlos Jesus GUZMAN BALBIN, Alumno Maestría en Derecho Penal de la EUPG-UNFV. Identificado con Código de Alumno N° 2017049694, viene asistiendo desde el primer día de clase al curso Derecho Privativo, el mismo que se viene desarrollando en el Aula C1-1 (IV CICLO) de la EUPG-UNFV del local de Prolongación Camana N° 1014-Lima, significando que el alumno en mención cuenta con notas de prácticas y examen parcial.*

*Se expedí la presente a solicitud del interesado para regularizar el trámite administrativo de regularización de su matrícula correspondiente al IV CICLO de la Maestría en Derecho Penal – EUPG-UNFV.” (sic)*

- (v) Constancia del 14 de enero de 2019, emitida por el señor Edhin Campos Barrenzuela, Catedrático del Curso Derecho Procesal Penal III, en la cual se indicó lo siguiente:

*“Mediante el presente documento, el que suscribe deja constancia, que Carlos Jesus GUZMAN BALBIN, Alumno Maestría en Derecho Penal de la EUPG-UNFV. Identificado con Código de Alumno N° 2017049694, viene asistiendo desde el primer día de clase al curso Derecho Procesal Penal III, el mismo que se viene desarrollando en el Aula C1-1 (IV CICLO) de la EUPG-UNFV del local de Prolongación Camana N° 1014-Lima, significando que el alumno en mención cuenta con notas de prácticas y examen parcial.*

*Se expedí la presente a solicitud del interesado para regularizar el trámite administrativo de regularización de su matrícula correspondiente al IV CICLO de la Maestría en Derecho Penal – EUPG-UNFV.” (sic)*

- (vi) Constancia del 14 de enero de 2019, emitida por el señor Víctor Juber Moscoso Torres, Catedrático del Curso Metodología de la Investigación II, en la cual se indicó lo siguiente:

*“Mediante el presente documento, el que suscribe deja constancia, que Carlos Jesus GUZMAN BALBIN, Alumno Maestría en Derecho Penal de la EUPG-UNFV. Identificado con Código de Alumno N° 2017049694, viene asistiendo desde el primer día de clase al curso Metodología de la Investigación II, el mismo que se viene desarrollando en el Aula C1-1 (IV CICLO) de la EUPG-UNFV del local de Prolongación Camana N° 1014-Lima, significando que el alumno en mención cuenta con notas de prácticas y examen parcial.*

*Se expedí la presente a solicitud del interesado para regularizar el trámite administrativo de regularización de su matrícula correspondiente al IV CICLO de la Maestría en Derecho Penal – EUPG-UNFV.” (sic)*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1030-2019/CC2

- (vii) Constancia del 14 de enero de 2019, emitida por la alumna Marina Rivas Saldaña, en la cual se indicó lo siguiente:

*“Mediante el presente documento, el que suscribe deja constancia, que Carlos Jesus GUZMAN BALBIN, Alumno Maestría en Derecho Penal de la EUPG-UNFV. Identificado con Código de Alumno N° 2017049694, viene asistiendo desde el primer día de clase, a los Cuatro cursos correspondientes al IV CICLO de la Maestría en Derecho Penal - EUPG-UNFV (...), el mismo que se viene desarrollando en el Aula C1-1 (IV CICLO) de la EUPG-UNFV del local de Prolongación Camana N° 1014-Lima, en los días Lunes, Miércoles y Viernes; significando que al alumno en mención no le permiten matricularse por retardo en el cumplimiento del pago de su pensión, actitud por demás desproporcionada e irrazonable por parte de EUPG-UNFV, que restringe a mi compañero de clase, el derecho Fundamental a la Educación.  
(...)” (sic)*

- (viii) Documento con Número de Trámite 006585, por el cual el señor Díaz solicitó a la Universidad se formalice su matrícula para el IV Ciclo de la Maestría en Derecho Penal, recibido por la denunciada el 17 de enero de 2019.

- (ix) Informe Legal N° 064-2019-OCAJ-UNFV, emitido por la Oficina Central de Asesoría Jurídica de la Universidad, en el cual se emitió la siguiente recomendación respecto a la solicitud presentada por el señor Guzmán:

**“I ANTECEDENTES**

1.- Con fecha 17 de enero de 2019, don Guzmán Balvin Carlos Jesús, Solicita Matrícula argumentando lo siguiente:

*\* Que por motivos económicos y de carga familiar no le fue posible realizar su matrícula virtual, para el IV Ciclo Académico en la fecha establecida por la EUPG-UNFV, procediendo recién, el día 24-12-2018 a cancelar la totalidad de su deuda por concepto de pensiones de enseñanza, incluyendo a la vez su derecho de matrícula y el pago de mora por concepto de Matrícula Extemporánea, correspondiente al IV Ciclo, manifestando a la vez que el personal del área de servicios académicos le informaron que ya no podía matricularse porque así lo había ordenado su jefe, entrevistándose posteriormente con la Sra. Esperanza Benites Salas, Jefa de Asuntos Administrativos, quien a su vez, le informó que ya nadie lo podría matricular porque la fecha ya paso y que lo más más conveniente será, solicitar la devolución de su dinero.*

*\* Que, por los hechos suscitados, los colegas de aula le han brindado su respaldo y apoyo, hechos que están demostrados con el documento expedido por la delegada del salón, doña Marina Rivas Saldaña, en representación del salón C1-1 de la Maestría en Derecho Penal*

(...)

3. Que, mediante Oficio N° 374-2018-AC-EUPG-UNFV; de fecha 26-09-2018, se dispone a la Programación de la Matrícula y Pensiones, el mismo que fue aprobado mediante Resolución E.N° 2471-2018-CU-UNFV; de fecha 17-05-2018.

**PROGRAMACIÓN DE MATRÍCULA**

Pago de Matrícula 2018-II
Segundo, Cuarto y Sexto Semestre
Matrícula Regular del 01 al 13 de octubre de 2018
Matrícula Extemporánea con recargo del 15 al 20 de octubre de 2018
Pago de Pensiones 2018-II

3. Que, mediante Resolución Directoral N° 1458-2018-EUPG-UNFV; de fecha 30-10-2018, se resolvió, modificar el Calendario Académico del año 2018, de la Escuela Universitaria de Postgrado de esta Casa Superior de Estudios (...), ampliando el plazo de matrícula regular y extemporánea del II, IV y VI, semestre correspondiente al periodo académico 2018-II, de dicha Escuela Universitaria, conforme se detalla a continuación.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1030-2019/CC2

MATRICULA REGULAR	04 AL 20 DE OCTUBRE DE 2018
MATRICULA EXTEMPORANEA	22-10-2018, AL 10-11-2018

5. Del expediente, no obra documento que sustente, que la Oficina de Tesorería, haya puesto en autos al Banco de Comercio sobre el cierre de la matrícula extemporánea, sin embargo, ello no exime de la responsabilidad directa del Banco del Comercio, evidenciándose que existió negligencia administrativa siendo esta una omisión que recae sobre un servidor público al no cumplir cabalmente con la constitución la ley y sus funciones. Esta conducta tiene repercusiones tanto en lo contencioso administrativo por ocurrencia de algún daño en particular.  
(...)

#### CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

Del análisis de la documentación remitida, y de acuerdo a las consideraciones expuestas, esta Oficina Central de Asesoría Jurídica, como órgano de asesoramiento, responsable de dictaminar, informar y emitir opiniones de carácter jurídico legal a los órganos de gobierno de esta Casa Superior de Estudios, OPINA LO SIGUIENTE:

Que se proceda a emitir la Resolución Directoral, a fin de formalizar, la MATRICULA, de don CARLOS JESUS GUZMAN BALBIN, alumno de la Escuela Universitaria de Postgrado de esta Casa Superior de Estudios, la misma que deberá ser ratificada mediante Resolución Rectoral por acuerdo Universitario". (sic)

- (x) Oficio N° 106-2019-SA-EUPG-UNFV del 15 de febrero de 2019, emitido por la Secretaría Académica para la Oficina de Asuntos Administrativos de la Universidad, en la cual se informó respecto a la decisión de no aceptar la matrícula del señor Guzmán, de conformidad con lo siguiente:

*"Es grato dirigirme a usted, para expresarle mis cordiales saludos y al mismo tiempo informarle que en sesión de Consejo Directivo de la EUPG de fecha 06.02.2019, se aprobó por unanimidad que no se acepte la matrícula del alumno GUZMAN BALBIN CARLOS JESUS debido a que el pago fue extemporáneo y fuera de lo establecido del cronograma académico 2018 de la EUPG aprobado con Resolución Directoral N° 389-2018-EUPG-UNFV y ratificado con Resolución R. N° 2741-2018-CU-UNFV, siendo la fecha de matrícula regular del 01 al 13 de octubre de 2018 y la matrícula extemporánea 15 al 20 de octubre de 2018. Los mismos que fueron modificados con Resolución Directoral N° 1458-2018-EUPG-HNFV, el que aprobó la ampliación de la matrícula regular y extemporánea hasta el 10 de noviembre de 2018.*

*Además, se acordó disponer que el Especialista Académico del Área de Derecho y Ciencia Política emita un informe sobre las acciones correctivas que realice sobre la expedición de constancias de asistencia formuladas por los docentes de su área, puesto que estos no son de su competencia.*

*De igual manera, se acordó que la Jefa de la Oficina de Asuntos Administrativos, tome las acciones correctivas respecto al cobro extemporánea efectuado por el Banco del Comercio referido a la matrícula del alumno GUZMAN BALBIN CARLOS JESUS y haga las gestiones pertinentes para hacer el trámite de devolución de dinero al alumno en mención.*

*Por lo antes expuesto, se solicita que sirva informar al alumno del dictamen del Consejo Directivo de la EUPG y haga los trámites correspondientes en base a los acuerdos." (sic)*

- (xi) Recurso de apelación del señor Guzmán del 5 de marzo de 2019 contra el Oficio N° 109-2019-SA-EUPG-UNFV.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1030-2019/CC2

- (xii) Carta del 1 de abril de 2019, enviada por el señor Guzmán a la Universidad, solicitando resuelva el recurso de apelación presentado para que se efectúe su matrícula del IV Ciclo en la Maestría de Derecho Penal.
- (xiii) Resolución R.N° 6123-2019-CU-UNFV del 19 de agosto de 2019, emitida por la Secretaría General de la Universidad, a través de la cual resolvió declarar fundado el recurso de apelación del señor Guzmán, de acuerdo a lo siguiente:

*“ARTÍCULO PRIMERO.- Declarar fundado el recurso administrativo de apelación interpuesto con fecha 30.01.2019, por CARLOS JESUS GUZMAN BALBIN, estudiante de la Maestría en Derecho Penal de la Escuela Universitaria de Postgrado de esta Universidad, contra el Oficio N° 109-2019-SA-EUPG-UNFV de fecha 19.02.2019; en consecuencia, regularícese la matrícula del recurrente en el IV Ciclo de la Maestría en Derecho Penal.  
(...)” (sic)*

- 17. De la revisión de los comprobantes de pago se advierte que el señor Guzmán abonó a favor de la Universidad el importe total de S/ 565,00 por concepto de matrícula extemporánea el 24 de diciembre de 2018.
- 18. Asimismo, las constancias emitidas permiten verificar que el señor Guzmán estuvo asistiendo desde el primer día de clases a los cursos correspondientes al IV Ciclo de la Maestría en Derecho Penal brindada por la Universidad.
- 19. De igual forma, la comunicación cursada por el señor Guzmán a la Universidad el 17 de enero de 2018 permite verificar que solicitó a la denunciada registrara su pago y proceda a matricularlo para el IV Ciclo de la Maestría en Derecho Penal.
- 20. Sin embargo, y pese a que en una primera oportunidad la Oficina Centra de Asesoría Jurídica de la Universidad recomendó se proceda a matricular al señor Guzmán al IV Ciclo de la Maestría en Derecho Penal, la denunciada informó al denunciante su negativa de matricularlo, alegando que dicha matrícula se había efectuado fuera de las fechas establecidas en su cronograma académico.
- 21. Respecto de los plazos para la matrícula, de los medios probatorios y las alegaciones de las partes, se tiene que para el 2018-II la Universidad estableció el siguiente cronograma:

<b>MATRICULA REGULAR</b>	04 AL 20 DE OCTUBRE DE 2018
<b>MATRICULA EXTEMPORANEA</b>	22-10-2018, AL 10-11-2018

- 22. No obstante, pese que el señor Guzmán no abonó los importes por concepto de matrícula dentro de las fechas establecidas, la Universidad permitió que éste ingresara a clases y rindiera sus exámenes como los demás alumnos de su centro educativo.
- 23. En ese sentido, si bien los pagos resultaron extemporáneos, la Universidad convalidó esos pagos al permitir que el denunciante estudiara, por lo que no existiría un sustento para que posteriormente no registre las notas obtenidas por el denunciante alegando el pago extemporáneo de la matrícula.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1030-2019/CC2

24. Ahora bien, si bien en atención a la apelación presentada por el señor Guzmán el 5 de marzo de 2019, la Universidad emitió la Resolución R.N° 6123-2019-CU-UNFV del 19 de agosto de 2019, declarando fundado el recurso y disponiendo se regularice su matrícula en el IV Ciclo de la Maestría en Derecho Penal, lo cierto es que no obra dentro del expediente medio probatorio alguno que acredite de manera fehaciente que la denunciada registró los pagos efectuados por el señor Guzmán y regularizó su matrícula.
25. En este punto, es de mencionar que incluso el denunciante al 21 de julio de 2019 alegó que la denunciada no había cumplido con hacer efectiva la regularización de pago y matrícula.
26. A fin de contar con mayores elementos de juicio, la Secretaría Técnica requirió a la Universidad presentara los medios de prueba que acrediten que regularizó la matrícula del denunciante para el IV ciclo de la Maestría en Derecho Penal; sin embargo, no cumplió con ello.
27. En ese sentido, en el presente caso no ha quedado acreditado que la Universidad hubiese registrado los pagos del señor Guzmán y hubiese regularizado su matrícula para el IV Ciclo en la Maestría en Derecho Penal.
28. Cabe precisar que, pese a que la Universidad fue debidamente notificada no presentó medio de prueba alguno que permita desvirtuar la responsabilidad que corresponde atribuirle por el hecho denunciado.
29. Por lo expuesto, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia por infracción al artículo 73 del Código.

#### **De las medidas correctivas**

30. Los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>4</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para que, actuando de oficio o a pedido de parte, puedan adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

4

#### **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

##### **Artículo 114.- Medidas correctivas**

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

##### **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 (...)

##### **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 (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1030-2019/CC2

31. En el presente caso, ha quedado acreditado que la Universidad no registró los pagos del denunciante lo que generó que no pudiera formalizar su matrícula para el IV Ciclo de la Maestría en Derecho Penal.
32. Sobre el particular, resulta importante indicar que la medida correctiva deberá estar destinada a revertir; o, de ser el caso, prevenir los daños ocasionados por las conductas infractoras.
33. El señor Guzmán solicitó en calidad de medida correctiva lo siguiente: (i) regularización de su matrícula al IV Ciclo de la Maestría en Derecho Penal; y, (ii) el registro de sus notas correspondientes al IV Ciclo de la Maestría en Derecho Penal.
34. Al respecto, teniendo en consideración que en el presente caso ha quedado acreditado que la Universidad no formalizó la matrícula del denunciante para el IV Ciclo de la Maestría en Derecho Penal, y que éste rindió prácticas y exámenes en el referido ciclo, corresponde ordenar a la Universidad en calidad de medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con regularizar la matrícula del señor Guzmán para el IV Ciclo en la Maestría en Derecho Penal, así como registrar las notas que obtuvo el denunciante en el mencionado ciclo.
35. La Universidad deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto como medida correctiva, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

### **Sobre la graduación de la sanción**

36. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.
37. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>5</sup>.
38. Por lo expuesto, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.

<sup>5</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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

Al graduar la sanción, el Indecopi 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, considere adecuado adoptar la Comisión.
- (...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1030-2019/CC2

39. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).
40. A fin de determinar la sanción a imponer a la Universidad, se deben tomar en cuenta los siguientes factores:

- (i) **Perjuicio generado al denunciante:** Representado por la afectación a las expectativas del denunciante, en tanto un consumidor no esperaría que una Universidad no cumpla con formalizar su matrícula.

La Sala en un pronunciamiento similar mediante Resolución 0801-2019/SPC-INDECOPI<sup>6</sup> sancionó a una proveedora con 3 UIT por no regularizar la matrícula de un alumno. En ese sentido, se tomará como perjuicio generado el valor de **3 UIT**.

- (ii) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es alta, pues el denunciante al verificar que la denunciada no registró sus pagos y no regularizó su matrícula, contó con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la Autoridad Administrativa la referida infracción.

Conforme a los criterios utilizados en la Resolución Final N° 2063-2017/CC2 del 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección alta son aquellas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que, equivalen al factor (1)<sup>7</sup>.

En atención a ello, a fin de establecer la multa base se dividirá el perjuicio (3 UIT) entre la probabilidad de detección (alta=1); por tanto, la multa base equivaldría a 3 UIT.

Finalmente, cabe precisar que no se ha verificado la existencia de reincidencia por parte de la Universidad en la conducta infractora materia de análisis, en los términos señalados en el literal e) numeral 3 del artículo 248 del TUO.

41. Por lo expuesto, corresponde sancionar a la Universidad con una multa de **3 UIT**.

<sup>6</sup> Procedimiento seguido por el señor Hernán Herrera Morán contra Universidad Privada San Juan Bautista S.A.C. en el cual se sancionó a la denunciada con 3 UIT por no regularizar la matrícula del denunciante del XI ciclo del semestre 2017-II.

<sup>7</sup> En la Resolución Final N° 2063-2017/CC2 del 28 de noviembre de 2017 se determinó lo siguiente:

*"La probabilidad de detección es baja teniendo en cuenta los siguientes criterios que obedecen a una distribución proporcional, siendo que la máxima es 1 de acuerdo al DT N° 01-2012/GEE, "Propuesta Metodológica para la determinación de multas en el Indecopi"*

Alta	1
Media alta	0,75
Media	0,50
Baja	0,25
Muy Baja	0,125

..."



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1030-2019/CC2

### De las costas y costos del procedimiento

42. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>10</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido los denunciantes o el Indecopi.
43. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por la Universidad, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la proveedora denunciada deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00.
44. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

### Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

45. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma 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<sup>11</sup>.
46. En razón a lo expuesto, al haberse verificado la infracción cometida, corresponde ordenar la inscripción de la Universidad en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por el señor **Carlos Jesús Guzmán Balbín** contra **Universidad Nacional Federico Villareal** por infracción al artículo 73 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que la denunciada no registró los pagos del denunciante lo que generó que no pudiera formalizar su matrícula para el IV Ciclo de la Maestría en Derecho Penal.

**SEGUNDO: ORDENAR** en calidad de medida correctiva a **Universidad Nacional Federico Villareal** que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con regularizar la matrícula del señor **Carlos Jesús Guzmán Balbín** para el IV Ciclo en la Maestría en Derecho Penal, así como registrar las notas que obtuvo el denunciante en el mencionado ciclo.

**Universidad Nacional Federico Villareal** deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto como medida correctiva, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1030-2019/CC2

**TERCERO: IMPONER a Universidad Nacional Federico Villareal una multa ascendente a TRES (3) Unidades Impositivas Tributarias.**

Cabe precisar que la multa impuesta será rebajada en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>8</sup>.

**Universidad Nacional Federico Villareal** deberá realizar el cumplimiento espontáneo de las multas antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI<sup>9</sup>.

**CUARTO:** Ordenar a **Universidad Nacional Federico Villareal** que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**QUINTO:** Disponer la inscripción de **Universidad Nacional Federico Villareal** 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 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**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 por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación<sup>10</sup>, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día

<sup>8</sup> **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.

<sup>9</sup> **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**

**3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutorio respecto al registro y reporte de multas.**

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutorio debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

<sup>10</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807**

Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)."



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 1030-2019/CC2

siguiente de su notificación<sup>11</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>12</sup>.

**Con la intervención de los Comisionados<sup>13</sup>: Sra. Karina Rocío Montes Tapia<sup>14</sup>, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sra. Eva Jesús Céspedes Correa. Con abstención de Sr. Jesús Edwin Maurate León.**



Firma Digital

INSTITUCIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firmado digitalmente por MONTES  
TAPIA Karina Rocío FAU  
20133840533 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 05.09.2022 10:52:40 -05:00

### KARINA ROCÍO MONTES TAPIA Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF<sup>15</sup>.

<sup>11</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 218. Recursos administrativos.** - 218.1 Los recursos administrativos son:

[...]

b) Recurso de apelación

[...]

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios [...].

<sup>12</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 222.- Acto firme.** - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

<sup>13</sup> De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

<sup>14</sup> De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

<sup>15</sup> **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM 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.