



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1762-2022/PS3

RESOLUCIÓN FINAL N° 0003-2023/PS3

DENUNCIANTE : JOSÉ IGNACIO MARTÍNEZ ROJAS¹
(EL SEÑOR MARTÍNEZ)

DENUNCIADO : UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.²
(UPN)

MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE IDONEIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO
ATENCIÓN DE RECLAMOS

ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

SANCIÓN: 3,49 Unidades Impositivas Tributarias por haber incurrido en infracción parcial a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no cumplió con brindar respuesta al requerimiento realizado para obtener y conocer las calificaciones obtenidas en el periodo en que cursó estudios, aun cuando fue solicitado vía correo electrónico.

Lima, 3 de enero de 2023

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 26 de octubre de 2022, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador contra el proveedor 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 12 de agosto de 2022 y subsanada el 12 de octubre del mismo año, presentada por el señor José Ignacio Martínez Rojas contra la Universidad Privada del Norte S.A.C. por presuntas infracciones a lo establecido en:

- (i) El artículo 74.1° lit. b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que le habría cobrado indebidamente una deuda de S/ 1 500,00, correspondiente a 2 pensiones del semestre 2021-1, de la carrera de Nutrición, aun cuando no asistió a ninguna clase al comunicar su madre vía correo electrónico del 16 de junio de 2021, que no podría continuar con sus estudios por motivos económicos, no informársele oportunamente el procedimiento a realizar para solicitar su retiro y realizar lo indicado para comunicar sobre ello; y pese a los reclamos efectuados, no se le brindó solución alguna.
- (ii) El artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con atender el reclamo realizado ante el área de "Reclamos y Defensoría Universitaria" el 7 de julio de 2022.
- (iii) El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría cumplido con brindar respuesta al requerimiento realizado para obtener y conocer las calificaciones obtenidas en el periodo en que cursó estudios, aun cuando fue solicitado vía correo electrónico en 2 ocasiones.

¹ Debidamente representado por su madre, la señora María Mercedes Rojas Javier, en mérito de la Carta Poder del 06 de agosto de 2022.

² RUC N° 20215276024



2. El 18 de noviembre de 2022, el señor Martínez atendió el requerimiento de información efectuado mediante Resolución N°1.
3. El 22 de noviembre de 2022, UPN presentó sus descargos señalando, entre otros, lo siguiente:
 - (i) El alumno aceptó los Términos y Condiciones de Matrícula para el ciclo académico 2021-I, donde se señaló que en caso el estudiante desee retirarse de los cursos matriculados, deberá realizar el trámite en las fechas determinadas en el Calendario Académico y cancelar las cuotas que correspondan.
 - (ii) El Calendario Académico del 2021 se encontraba publicado en su portal web, es decir, todos los alumnos y público en general tenían conocimiento sobre ello.
 - (iii) Mediante el portal web se encuentran publicados los requisitos y el procedimiento para solicitar el retiro de ciclo y/o semestre.
 - (iv) El señor Martínez no ha presentado formalmente su solicitud de retiro de ciclo, de acuerdo con su sistema de registro de solicitudes.
 - (v) El correo electrónico mundoupn@upn.edu.pe no está habilitado por la UPN para recibir solicitudes, por lo que su representada no tenía conocimiento sobre la solicitud realizada por la señora Rojas (madre del señor Martínez).
 - (vi) El servicio educativo fue brindado al denunciante, tal como se demuestra con el registro de sus notas.
 - (vii) El Reclamo N° 000125-2022-RECVIR-LIMCH del 4 de julio de 2022 fue debidamente respondido el 7 de julio de 2022.
 - (viii) El denunciante no ha presentado medio probatorio que acredite la solicitud de clave de acceso a su apoderada, pues al ser mayor de edad, sus datos se encuentran protegidos por la normativa vigente.
 - (ix) En el portal web se encuentra publicado el proceso para solicitar la clave de apoderados, por lo que el denunciante no puede alegar desconocimiento.
4. El 22 de diciembre de 2022, UPN atendió el requerimiento de información efectuado mediante Resolución N°2, señalando que el correo electrónico mundoupn@upn.edu.pe no es un correo válido.
5. El 29 de diciembre de 2022, el señor Martínez atendió el requerimiento de información efectuado mediante Resolución N°2, indicando que el correo electrónico mundoupn@upn.edu.pe lo encontró en el portal web del denunciado.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

6. Este OPS considera que debe determinar si:
 - (i) UPN infringió lo establecido en los artículos 19°, 24° y 74.1° lit. b) del Código.
 - (ii) Corresponde ordenar las medidas correctivas ordenadas por el señor Martínez.
 - (iii) Corresponde imponer una sanción.
 - (iv) Corresponde ordenar el pago de costas y costos del procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Supuesto a analizar: deber de idoneidad

III.1.1. Marco Legal Aplicable



7. El artículo 18° del Código³ establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.
8. Por su parte, el artículo 19° del Código⁴ establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
9. El artículo 173.2° 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 alegaciones⁵. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 104° del Código⁶, este Órgano Resolutivo considera que la carga de la prueba sobre la responsabilidad en materia de idoneidad del bien o servicio 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 falta de respuesta al requerimiento efectuado por el señor Martínez

³ 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.
(...)

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ 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. (...)



10. El señor Martínez señaló que UPN no habría cumplido con brindar respuesta al requerimiento realizado para obtener y conocer las calificaciones obtenidas en el periodo en que cursó estudios, aun cuando fue solicitado vía correo electrónico en 2 ocasiones.
11. Obra en el expediente copia de los siguientes medios probatorios:
- (i) Constancias de pago realizados el 22 de abril y 15 de mayo de 2021 a la UPN.⁷
 - (ii) Correo electrónico de fecha 22 de abril de 2021, enviado por la señora Rojas al correo marilin.holquin@upn.edu.pe, mediante el cual solicitó ver el avance de estudios de su hijo.⁸
 - (iii) Correo electrónico de fecha 16 de junio de 2021, enviado por la señora Rojas al correo mundoupn@upn.edu.pe, mediante el cual solicitó el retiro de ciclo de su hijo y, a la vez, pidió que se le informe sobre sus calificaciones.⁹
 - (iv) Correo electrónico de fecha 26 de agosto de 2021, enviado por la señora Rojas al correo elena.ramos@upn.edu.pe, mediante el cual reenvió el correo de fecha 16 de junio de 2021.¹⁰
 - (v) Conversaciones mediante WhatsApp entre la señora Rojas y Contacto UPN.¹¹
 - (vi) Certificado de defunción general del padre del señor Martínez.¹²
 - (vii) Reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones de UPN el 4 de julio de 2022.¹³
 - (viii) Correo electrónico de fecha 7 de julio de 2022, enviado por la señora Rojas al correo claveapoderados@upn.edu.pe, mediante el cual presentó su reclamo por los hechos suscitados.¹⁴
 - (ix) Correo electrónico de fecha 7 de julio de 2022, enviado por la señora Rojas a los correos no-reply@upn.pe y every.chavez@upn.edu.pe, el cual fue respondido en la misma fecha.¹⁵
 - (x) Respuesta de UPN de fecha 7 de julio de 2022, ante el reclamo interpuesto el 4 de julio de 2022.¹⁶
 - (xi) Calendario Académico UPN del ciclo 2021-I.¹⁷
 - (xii) Requisitos para solicitar el retiro de ciclo y/o semestre.¹⁸
 - (xiii) Captura de pantalla de los trámites registrados por el señor Martínez.¹⁹
 - (xiv) Notas del periodo académico 2021-I del señor Martínez.²⁰

⁷ Ver fojas 4 y 5 del escrito de subsanación de denuncia virtual.

⁸ Ver foja 6 del escrito presentado por la parte denunciante el 18 de noviembre de 2022.

⁹ Ver foja 6 del escrito de denuncia virtual.

¹⁰ Ver foja 7 del escrito de denuncia virtual.

¹¹ Ver foja 8 del escrito de denuncia virtual y fojas de 6 a 10 del escrito de subsanación de denuncia virtual.

¹² Ver foja 9 del escrito de denuncia virtual.

¹³ Ver foja 7 del escrito presentado por la parte denunciante el 18 de noviembre de 2022.

¹⁴ Ver foja 10 del escrito de denuncia virtual.

¹⁵ Ver foja 12 del escrito de denuncia virtual.

¹⁶ Ver foja 39 del escrito de descargos presentado el 22 de noviembre de 2022.

¹⁷ Ver foja 10 del escrito de descargos presentado el 22 de noviembre de 2022.

¹⁸ Ver foja 11 del escrito de descargos presentado el 22 de noviembre de 2022.

¹⁹ Ver foja 12 del escrito de descargos presentado el 22 de noviembre de 2022.

²⁰ Ver foja 16 del escrito de descargos presentado el 22 de noviembre de 2022.



- (xv) Información sobre el portal web de apoderados.²¹
 - (xvi) Consolidado de Matrícula del señor Rojas.²²
 - (xvii) Términos y condiciones de la Matrícula.²³
 - (xviii) Reglamento Administrativo de UPN.²⁴
 - (xix) Carta poder de fecha 6 de agosto de 2022.²⁵
12. 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 afirman²⁶, salvo que exista prueba en contrario.
13. 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 solo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión²⁷.
14. Ahora bien, en su defensa, UPN manifestó que, para conocer y obtener las calificaciones del alumno, la madre del denunciante debió haber solicitado su clave de apoderado para acceder a dicha información, pues los datos del denunciante, al ser mayor de edad, se encuentran protegidos por la normativa vigente. Asimismo, la información sobre el portal de los apoderados se encontraba publicada en su portal web, por lo que era conocimiento de todos. Veamos:

²¹ Ver foja 19 del escrito de descargos presentado el 22 de noviembre de 2022.

²² Ver foja 31 del escrito de descargos presentado el 22 de noviembre de 2022.

²³ Ver foja 32 a 35 del escrito de descargos presentado el 22 de noviembre de 2022.

²⁴ Ver foja 40 a 53 del escrito de descargos presentado el 22 de noviembre de 2022.

²⁵ Ver foja 5 del escrito de denuncia virtual.

²⁶ **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.

²⁷ **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 solo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.

¿Qué es el portal de apoderados?
Es un portal donde el apoderado del estudiante debidamente registrado en nuestro sistema puede verificar información importante del estudiante.

¿A qué información puedo acceder a través de portal de apoderados?
Este portal te brinda la siguiente información del estudiante:

- Horario de clases
- Avance académico (evaluaciones y notas)
- Registro de asistencia a clases
- Historial académico (créditos aprobados, promedio ponderados, etc.)
- Informe económico (pagos realizados)
- Reglamentos UPN
- Calendario académico.

¿Quiénes pueden gestionar el ingreso al portal de apoderados?
Solo apoderados debidamente registrado en nuestro sistema.

¿Cómo puedo solicitar mi usuario al portal de apoderados?
En caso no cuentas con tu usuario y clave, envíanos un correo a claveapoderados@upn.edu.pe adjuntando los siguientes datos y tu DNI escaneado o en foto, para la atención de tu solicitud:

- Nombre y apellido del estudiante
- Código de estudiante (comienza con Nxxxxxxx)
- Nombre y apellido del apoderado
- DNI del apoderado
- Teléfono de contacto
- Correo de apoderado

15. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente se corrobora que, efectivamente, la madre del señor Martínez efectuó el 16 de junio de 2021 una solicitud de información dirigida al correo electrónico mundoupn@upn.edu.pe, el cual fue reenviado el 26 de agosto del mismo año al correo elena.ramos@upn.edu.pe.
16. Al respecto, la UPN indicó que el correo electrónico mundoupn@upn.edu.pe no es un correo válido para recibir solicitudes, razón por la cual, este Despacho mediante Resolución N°2, solicitó al denunciante que precise como consiguió el correo electrónico en cuestión, siendo que, la parte denunciante indicó haberlo obtenido mediante la plataforma de la UPN. Veamos:



17. Sobre ello, este Despacho puede verificar que el correo electrónico (mundoupn@upn.edu.pe) al cual se remitió la solicitud de gestión, no le pertenece a UPN, pues de acuerdo con la imagen anteriormente adjuntada, se observa que la parte denunciante señaló la dirección "MiMundo@UPN", la cual no coincide con la dirección electrónica mundoupn@upn.edu.pe, por lo que UPN no pudo haber tomado conocimiento sobre tal solicitud de información mediante dicho correo.

18. No obstante, dicha solicitud fue reenviada al correo electrónico elena.ramos@upn.edu.pe el 26 de agosto de 2021, cuya dirección no ha sido cuestionada por el proveedor denunciado, del cual verificamos que la parte denunciante solicitó información sobre las calificaciones de su hijo, sin embargo, no obra en el expediente medio probatorio alguno que permita verificar que ello fue atendido. Veamos:



19. Asimismo, el 4 de julio de 2022, la madre del señor Martínez se contactó con UPN mediante WhatsApp, donde dio a conocer que hasta la fecha no se le ha brindado información sobre las notas de su hijo, pues, tal como verificamos, ya habían transcurrido más de 10 meses de dicha solicitud y hasta el momento no había sido gestionada.
20. Ahora bien, el proveedor denunciando indicó que no existe medio probatorio que acredite la solicitud de clave de acceso de la apoderada del señor Martínez, a pesar de que, dicha información para solicitar la clave se encuentra en conocimiento de todo público en su portal web; sin embargo, este Despacho considera que ello no puede eximir de responsabilidad al denunciado, pues el proveedor igualmente debió responder a la solicitud del denunciante el 26 de agosto de 2021 y, en todo caso, señalar cual era el procedimiento respectivo para solicitar las notas de su mayor hijo.
21. Por lo anteriormente expuesto, al no existir medios probatorios que acrediten que UPN cumplió con brindar una respuesta a la comunicación efectuada por la madre del señor Martínez el 26 de agosto de 2021, este Despacho estima que corresponde declararlo responsable por infracción parcial a lo establecido en el artículo 19° del Código.

III.2 Supuesto por analizar: deber de idoneidad en los servicios educativos

III.2.1. Marco Legal aplicable

22. El artículo 74° del Código²⁸ establece los derechos esenciales de los consumidores en los productos y servicios educativos, indicando en los literales a) y b) que estos tienen derecho a que se les brinde

²⁸ LEY 29571. CODIGO DE PROTECCION Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 74°. - Derechos esenciales del consumidor en los productos y servicios educativos.

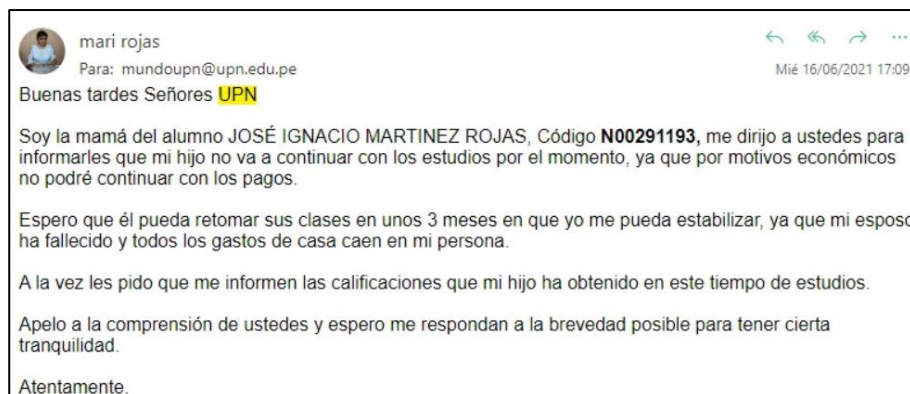
74.1 Atendiendo a la especialidad de los productos y servicios educativos, el consumidor tiene derecho esencialmente a los siguiente:

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.

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; y, que se le cobre la contraprestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el proveedor de servicios educativos.

III.2.2. Presunta infracción por analizar: sobre el cobro por el servicio educativo contratado

23. El señor Martínez manifestó que UPN le habría cobrado indebidamente una deuda de S/ 1 500,00, correspondiente a 2 pensiones del semestre 2021-1, de la carrera de Nutrición, aun cuando no asistió a ninguna clase al comunicar su madre vía correo electrónico del 16 de junio de 2021, que no podría continuar con sus estudios por motivos económicos, no informándosele oportunamente el procedimiento a realizar para solicitar su retiro y realizar lo indicado para comunicar sobre ello; y pese a los reclamos efectuados, no se le brindó solución alguna.
24. Al respecto, de los medios probatorios que obran en el expediente, se advierte que el 16 de junio de 2021 la madre del señor Martínez presuntamente envió un correo electrónico dirigido a UPN señalando que su hijo ya no iba a continuar con los estudios por motivos económicos, tal como veremos a continuación:



25. No obstante, tal y como se ha mencionado anteriormente, la dirección electrónica a la cual fue dirigida dicha solicitud no se encuentra habilitada por la UPN, razón por la cual la Universidad no ha podido tomar conocimiento sobre el retiro de ciclo del señor Martínez.
26. Por otro lado, si bien ello fue reenviado al correo electrónico elena.ramos@upn.edu.pe el 26 de agosto de 2021, lo cierto es que, este Despacho pudo verificar que de acuerdo al Calendario Académico 2021, el cual se encontraba publicado en el portal web de la UPN, la solicitud de retiro de ciclo 2021-I se podía gestionar hasta el 12 de junio de 2021, fecha que sobrepasó el denunciado para iniciar el trámite en cuestión, tal como podemos visualizar a continuación:

b) Que se le cobre la contraprestación económica correspondiente a la prestación de un servicio efectivamente prestado por el proveedor de servicios educativos.
(...)

| | | | | | |
|--------------|--|--|---|--|---|
| JUNIO | 01 Inicio mensual de venta de carpetas de grado y título | 07 Último día Tarea 3 cursos virtuales (no PPP ni Tesis) (1) | 12 Fin de trámite para retiro de Curso y/o ciclo 2021-1 | 14 Inicio de Traslado de Sede/Carrera | 15 Fin de trámite para Carpeta Deportista Alto Nivel 2021-2 |
| | Fin de Compra carpeta Socioeconómica 2021-2 | 15 Cierre quincenal venta de carpetas de grado y título | 21 Último día Tarea 3 PPP y Tesis (1) | 28 Último día Tarea 4 cursos virtuales (1) | 29 Día de San Pedro y San Pablo * |
| | 30 Cierre mensual venta de carpetas de grado y título | | | | |

27. Asimismo, la parte denunciante no puede alegar desconocimiento respecto a la fecha de fin de trámite para retiro de curso y/o ciclo, puesto que el denunciante al matricularse en la carrera de Nutrición en la UPN aceptó los términos y condiciones, donde expresamente se indicó que el estudiante debe regirse a las fechas determinadas en el Calendario Académico, así como debe cumplir con ciertos requisitos para que se apruebe el retiro. Veamos:

Numeral 12 de los Términos y Condiciones de Matricula

12. En caso de querer retirarse de todos los cursos matriculados, el estudiante debe realizar el trámite de Retiro de Ciclo en las fechas determinadas en el Calendario Académico debiendo para ello cancelar las cuotas vencidas hasta la fecha del trámite de retiro y el costo del trámite; a fin de que las obligaciones económicas futuras no se facturen. Este trámite es el único proceso que anula las cuotas no vencidas en el ciclo.

28. Ante ello, de los medios probatorios que obran en el expediente, se puede observar que la señora Rojas nunca inició un trámite formal de solicitud de retiro de ciclo hasta la fecha pertinente que nos indica el Calendario Académico 2021-I, razón por la cual, se siguieron generando deudas por cuota de pensión; por lo que, el proveedor denunciado se encontraba en todo su derecho de realizar los cobros respectivos en virtud de que no mediaba trámite alguno por retiro de ciclo a nombre del señor Martínez. Veamos:





- 29. Por ende, el cobro efectuado por UPN al denunciante responde a las obligaciones contraídas por este, las cuales fueron asumidas al contratar el servicio educativo, siendo que, al no concretarse el proceso formal para solicitar el retiro del ciclo correspondiente, el denunciante tenía a su disposición los servicios educativos contratados, por lo que los cobros son válidos.
- 30. Establecido ello, no es un hecho controvertido que el señor Martínez se matriculó a fin de cursar la carrera de Nutrición en la casa de estudios de UPN para el ciclo 2021-I. En ese sentido, obra en el expediente el consolidado de matrícula correspondiente, los cursos llevados en dicho periodo, el cronograma de pagos y la conformidad de compromiso por el pago de sus pensiones. Veamos:

- 31. De acuerdo con ello, ha quedado acreditado que el denunciante asumió el compromiso de pago a favor de UPN con relación al periodo académico 2021-I, tal como consta en el medio probatorio previamente valorado; del mismo modo, es posible observar que dichos pagos fueron fraccionados, siendo ello de pleno conocimiento y conformidad del consumidor.
- 32. Además, es pertinente hacer hincapié respecto a lo regulado por los medios probatorios denominados “Términos y condiciones de la matrícula UPN”, y “Reglamento Administrativo UPN”, en los cuales se precisó lo siguiente:

Términos y condiciones de la matrícula de UPN



2. El estudiante, al iniciar el proceso de matrícula, **asume la responsabilidad de leer, revisar y someterse a lo dispuesto en los Reglamentos:** de Estudios de Pregrado, de Disciplina del Estudiante, de Grados y Títulos; y otras normas internas que se encuentran disponibles en la web de UPN; comprometiéndose a su fiel cumplimiento.

9. En caso de querer retirarse de todos los cursos matriculados en el ciclo, el estudiante debe realizar el trámite de Retiro de Ciclo en las fechas determinadas en el Calendario Académico debiendo para ello cancelar las cuotas vencidas hasta la fecha del trámite de retiro y el costo del trámite; a fin de que las obligaciones económicas futuras no se facturen. Este trámite es el único proceso que anula las cuotas no vencidas en el ciclo.

Reglamento Administrativo de UPN

Art. 2° La gestión o consultas sobre la situación académica y/o financiera debe ser realizada por el estudiante, padre de familia o apoderado registrado en la Universidad; sin excepción. En caso el estudiante cuente con el patrocinio de estudios por una institución en Convenio con la Universidad, esta queda facultada a brindar a dicha institución, información de su situación académica o financiera.

CAPÍTULO IX: DE LOS RETIROS

Art. 56° El trámite de retiro de curso y/o ciclo académico se realiza de acuerdo a las fechas establecidas en el Calendario Académico.

Art. 57° El retiro de curso no implica la ruptura del compromiso económico contraído con la Universidad.

Art. 58° El retiro de ciclo académico implica que el estudiante no es considerado repitente de los cursos en que se hubiere matriculado y es el único proceso que anula las cuotas no vencidas en el ciclo.

Art. 59° Para realizar el retiro de ciclo académico, el estudiante debe cancelar todas las cuotas vencidas hasta la fecha del trámite de retiro de ciclo.

Art. 60° Las inasistencias a clases de manera continua por parte del estudiante no son consideradas como retiro de ciclo o programa académico.

Art. 61° El trámite de retiro de programa académico de Postgrado puede ser gestionado por el estudiante de acuerdo con lo estipulado en el Contrato de

| | | | | | |
|---------------------|-----------------------|----------------|----|--------|-----------------|
| CÓDIGO DE DOCUMENTO | RR N°124-2020-UPN-SAC | NÚMERO VERSIÓN | 09 | PÁGINA | Página 10 de 10 |
| FECHA DE VIGENCIA | 29/04/2020 | | | | |

33. En virtud de ello, puede advertirse que de manera previa, el señor Martínez conocía los trámites correspondientes para efectuar el retiro de ciclo, lo cual se concluye no solo porque dicha documentación se encontraba disponible a través de la página web del proveedor, sino porque dichos documentos son puestos en conocimiento de los alumnos al efectuar la matrícula correspondiente.
34. Cabe precisar que cuando una persona se matricula en un curso de pre-grado, la mínima diligencia que debe tener como estudiante es leer los reglamentos y las políticas de su centro educativo, pues de esa manera se encontrará informado de sus derechos y obligaciones; de lo contrario, estará en un permanente desconocimiento de los procedimientos que debe seguir para formalizar un pedido, como



sería la emisión de un documento, retiro de un ciclo o devolución de dinero; por lo que este Despacho es de la opinión que el proveedor en este caso sí ha actuado de manera idónea.

35. Adicionalmente, no debe perderse de vista que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú de 1993 establece que cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico²⁹ y que las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de lo dispuesto por ese cuerpo normativo y las leyes vigentes.
36. Tomando en consideración nuestra carta magna, el Tribunal Constitucional, en la sentencia recaída en el Expediente 4232-2004-AA/TC, precisó que el contenido protegido de la garantía institucional de la autonomía universitaria se encuentra constituido por el conjunto de potestades que dentro de nuestro ordenamiento jurídico se ha otorgado a la universidad con el fin de evitar cualquier tipo de intervención de entes extraños en su seno, consagrando con ello la libertad académica³⁰. Esta autonomía se manifiesta en los cinco planos citados por la Constitución en el artículo 18°.
37. Del mismo modo, el artículo 8° de la Ley 30220, Ley Universitaria³¹, establece que la autonomía inherente a las universidades implica el derecho a organizar su sistema académico, económico y administrativo. Ello supone la potestad auto-determinativa para fijar el marco del proceso de enseñanza aprendizaje dentro de la institución universitaria y comporta el señalamiento de los planes de estudios, programas de investigación, formas de ingreso y egreso de la institución, entre otros³².
38. En ese sentido, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi ha reconocido en anteriores pronunciamientos³³ que los centros de estudios poseen autonomía, entendida esta como

²⁹ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**

Artículo 18.- La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica. El Estado garantiza la libertad de cátedra y rechaza la intolerancia. Las universidades son promovidas por entidades privadas o públicas. La ley fija las condiciones para autorizar su funcionamiento. La universidad es la comunidad de profesores, alumnos y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley. Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes.

³⁰ La sentencia fue publicada en el diario oficial El Peruano el 22 de julio de 2006.

³¹ **LEY UNIVERSITARIA N° 30220**

Artículo 8. Autonomía universitaria

El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes:

- 8.1 Normativo, implica la potestad autodeterminativa para la creación de normas internas (estatuto y reglamentos) destinadas a regular la institución universitaria.
- 8.2 De gobierno, implica la potestad autodeterminativa para estructurar, organizar y conducir la institución universitaria, con atención a su naturaleza, características y necesidades. Es formalmente dependiente del régimen normativo.
- 8.3 Académico, implica la potestad autodeterminativa para fijar el marco del proceso de enseñanza aprendizaje dentro de la institución universitaria. Supone el señalamiento de los planes de estudios, programas de investigación, formas de ingreso y egreso de la institución, etc. Es formalmente dependiente del régimen normativo y es la expresión más acabada de la razón de ser de la actividad universitaria.
- 8.4 Administrativo, implica la potestad autodeterminativa para establecer los principios, técnicas y prácticas de sistemas de gestión, tendientes a facilitar la consecución de los fines de la institución universitaria, incluyendo la organización y administración del escalafón de su personal docente y administrativo.
- 8.5 Económico, implica la potestad autodeterminativa para administrar y disponer del patrimonio institucional; así como para fijar los criterios de generación y aplicación de los recursos.

³² Véase la sentencia recaída en el Expediente 42322004AA/TC.

³³ Véase la Resolución 7162013/SPCINDECOPI del 21 de marzo de 2013 y la Resolución 3368-2013/SPCINDECOPI del 4 de diciembre de 2013.



la facultad para organizar y desarrollar el plan educativo de manera particular y coherente con los principios y directrices que posea cada institución. Dicha autonomía puede tener diversas manifestaciones, tales como: (i) administrativa, referida a la capacidad y libertad para contratar servicios y personas que se adapten a su plan de enseñanza; (ii) financiera, que implica la capacidad de administrar libremente los recursos que disponga para cumplir con los objetivos previstos; y, (iii) académica, la cual se refiere a la libertad de planificar y desarrollar un plan curricular y de evaluación propio que se ajuste a sus necesidades, a las características del alumnado y a su proyecto educativo³⁴. Por tanto, la actuación de los poderes públicos debe realizarse sin contravenir los fines que la propia Constitución ha establecido ni desnaturalizando dichos niveles de autonomía.

39. En efecto, cada centro de estudios, en uso de su autonomía, posee la facultad de establecer los términos y condiciones del servicio prestado, los cuales no implicaran una contravención a los derechos de sus alumnos, siempre que sean comunicados oportunamente, por lo que no puede pretenderse exigir a un proveedor que accione un trámite particular por cada situación singular que presenten sus consumidores, ello en tanto ya existe un reglamento general que rige su funcionamiento.
40. En atención a las consideraciones expuestas, corresponde disponer el archivo de este extremo del procedimiento por presunta infracción al artículo 74.1° b) del Código.

III.3. Supuesto por analizar: atención de reclamos

III.3.1. Marco legal aplicable

41. El artículo 24° del Código³⁵ establece que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles improrrogables, ello, de acuerdo a lo determinado por la Ley N° 31435, Ley que modifica la ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, reduciendo el plazo de atención de reclamos de los consumidores.
42. Así todo consumidor que presenta un reclamo espera que el mismo sea contestado en dicho plazo, a fin de tener conocimiento oportuno sobre la respuesta que brinde el proveedor, en la medida que de ello no solo dependen las decisiones y acciones que vaya a adoptar, sino que permite además eliminar una situación de incertidumbre sobre el asunto materia de reclamación.

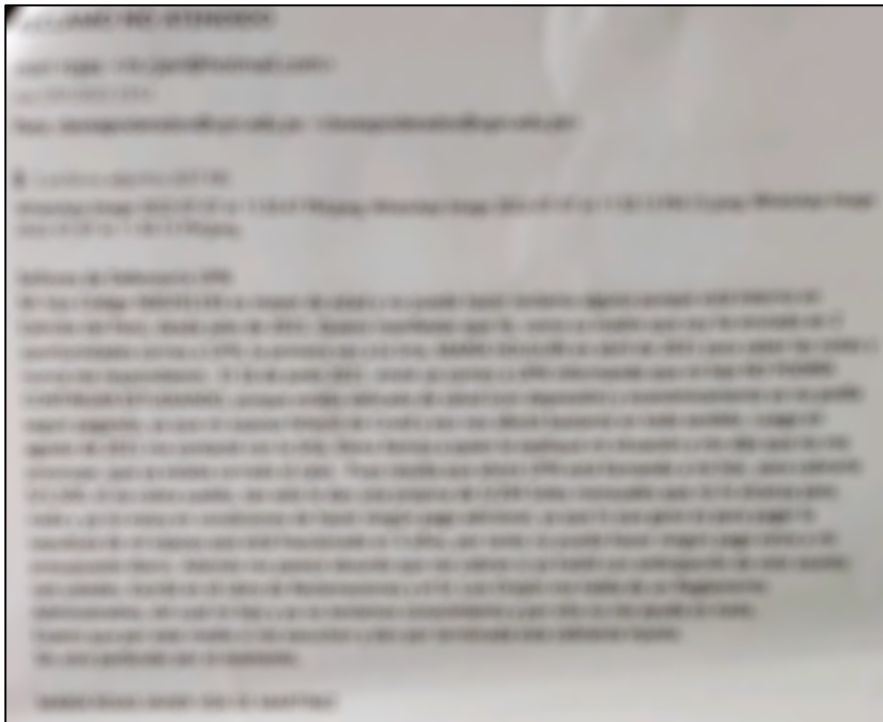
III.3.2. Presunta infracción por analizar: sobre la falta de atención del reclamo realizado ante “Reclamos y Defensoría Universitaria” el 7 de julio de 2022

³⁴ Respecto a los centros de estudios superiores Universidades, el Tribunal Constitucional ha precisado en la sentencia recaída en el Expediente 42322004AA/TC, que el contenido constitucionalmente protegido de la garantía institucional de su autonomía se encuentra constituido por el conjunto de potestades que dentro de nuestro ordenamiento jurídico se ha otorgado a la universidad con el fin de evitar cualquier tipo de intervención de entes extraños en su seno, consagrando con ello la libertad académica. Esta autonomía se manifiesta en los cinco planos citados por la Constitución en el artículo 18: normativo, de gobierno, académico, administrativo, y económico. En este sentido, la actuación de los poderes públicos debe realizarse sin contravenir los fines que la propia Constitución ha establecido ni desnaturalizando dichos niveles de autonomía.

³⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos (MODIFICADO POR LEY N° 31435, LEY QUE MODIFICA LA LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, REDUCIENDO EL PLAZO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS CONSUMIDORES)
24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.
(...).
(Subrayado nuestro).

43. El señor Martínez denunció que UPN no habría cumplido con atender el reclamo realizado ante el área de “Reclamos y Defensoría Universitaria” el 7 de julio de 2022.
44. Se advierte de la denuncia que, la madre del señor Martínez alegó haber escrito el 7 de julio de 2022 a la Defensoría Universitaria (claveapoderados@upn.edu.pe), sin embargo, no obtuvo una atención. Veamos:

Correo electrónico del 7 de julio de 2022 dirigido a claveapoderados@upn.edu.pe



45. Al respecto, se debe indicar que el reclamo no fue enviado debidamente a la Defensoría Universitaria, sino a otra dirección electrónica (claveapoderados@upn.edu.pe), razón por la cual, dicha área a la que quiso dirigir su reclamo no pudo haber tomado conocimiento de manera oportuna sobre el reclamo interpuesto por la denunciante el 7 de julio de 2022.
46. Además, de acuerdo con el portal web de la UPN, el correo electrónico de la Defensoría Universitaria es defensoriauniversitaria@upn.edu.pe, por lo que no hubo manera de que el proveedor denunciado haya podido responder en el plazo de los 15 días hábiles de acuerdo con nuestra normativa vigente.
47. Por lo expuesto, este Despacho considera que corresponde declarar el archivo del presente extremo contra UPN por presunta infracción al artículo 24° del Código.

III.4. Medida correctiva

48. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras³⁶ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e

³⁶ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR



- inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior – y complementarias³⁷ – que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
49. El señor Martínez solicitó en calidad de medida correctiva la anulación del cobro indebido ascendente a S/ 1 500,00, correspondiente al ciclo 2021-I.
 50. Sobre el particular, debe precisar que, en tanto que no se ha verificado responsabilidad por parte de UPN respecto al presunto cobro indebido atribuido, corresponde denegar lo solicitado.
 51. Por otro lado, en tanto se verificó la comisión de una infracción al artículo 19° del Código, en el extremo que no se atendió la solicitud de gestión, corresponde ordenar a UPN 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 de manera formal las calificaciones obtenidas en el periodo en que cursó estudios el señor Martínez.
 52. El proveedor 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 Código³⁸.

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 resolutor 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)

37 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.

38 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 resolutor 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)



53. Cabe informar al denunciado que, conforme a la Directiva N° 001-2021/DIR-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 podrá actuar de oficio e imponer una multa coercitiva por incumplimiento del mandato, sin necesidad de notificación previa.³⁹

III.5. Graduación de la sanción

54. 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 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.
55. 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.
56. 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 toques máximos legales.
57. 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 metodologías⁴⁰: (a)

³⁹ 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.

⁴⁰ 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 preestablecidos;
- ii. Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado.
- iii. Método *ad hoc*



Método basado en valores preestablecidos; (ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado; y, (iii) Método *ad hoc*.

58. 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.
59. 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 infracción cometida al artículo 19° del Código por UPN**

Multa Base (m)

60. 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).
61. En el presente caso, ha quedado acreditada la responsabilidad del denunciado respecto a que no cumplió con brindar respuesta al requerimiento efectuado a través de correo electrónico el 26 de agosto de 2021.

Afectación ocasionada

62. 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 considerando el tipo de infracción detectada.
63. Así, las infracciones asociadas a la atención de solicitudes de gestión como la presente son consideradas con un nivel de afectación bajo, conforme se establece en el cuadro 16 de la norma citada:

| Niveles de afectación | Tipo de infracción |
|-----------------------|---|
| Baja | Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, <u>solicitudes de gestión</u> y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). |

Tamaño del infractor

64. Al respecto, el proveedor denunciado no cumplió con presentar las declaraciones juradas anuales del Impuesto a la Renta correspondiente a los años 2020 a 2022, aun cuando expresamente le fue requerido ello, por lo que este Despacho acudirá a información de fuentes públicas para determinar el tamaño de la empresa.

65. Así, este Despacho verificó de la revisión de la información consignada ante la SUNAT, que terminando el año 2021 (año en el que se consumó la infracción) contó en el mes de diciembre con 5219 trabajadores. Por otro lado, el nombre de la denunciada no aparece en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE), por lo que este OPS considera que UPN es una gran empresa, correspondiéndole una sanción ascendente a de 3,49 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT). Para la estimación de esta multa se ha considerado el cuadro 18 de la norma en mención.

| 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

66. Respecto a la duración de la infracción, se verifica que la conducta infractora se produjo en un solo acto, esto es, al momento en que no atendió oportunamente el requerimiento efectuado por el consumidor, por lo que el factor de duración de la presente infracción se considerará como el de una infracción instantánea.
67. 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 ⁴¹ | = | 3,49 |

68. En consecuencia, el OPS considera pertinente imponer a UPN una multa base de 3,49 UIT.

Multa Preliminar (M)

69. 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 a UPN con una multa preliminar de 3,49 UIT⁴²:

Multa Final

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

III.6. Costas y costos del procedimiento

⁴¹ Ver cuadro 23 del decreto supremo bajo análisis.

⁴² Cabe precisar que, si bien el denunciado mencionó en sus descargos que ofreció al consumidor la emisión y entrega de una nota de crédito por el valor del bien materia de denuncia, ello se dio de manera previa a la denuncia que motivó el presente procedimiento, y no en el transcurso de este, por lo que ello no califica como una circunstancia atenuante.



71. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi⁴³ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
72. UPN 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 al denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00⁴⁴. En caso tal pago se realice a través de un mecanismo no directo (por ejemplo, telegiro), el proveedor deberá comunicar indubitablemente ello al consumidor.
73. UPN 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 Código⁴⁵.
74. Cabe informar al denunciado que, conforme a la Directiva N° 001-2019/DIR-COD-INDECOPI, aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 038-2019-INDECOPI/COD, 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 previa⁴⁶.
75. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Martínez 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.

⁴³ **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).

⁴⁴ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

⁴⁵ **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 resolutivo 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)

⁴⁶ 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.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3 Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1762-2022/PS3

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Universidad Privada del Norte S.A.C. con 3,49 Unidades Impositivas Tributarias por haber incurrido en infracción parcial a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

SEGUNDO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra la Universidad Privada del Norte S.A.C., por presunto incumplimiento de lo establecido en los artículos 74.1° b) y 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

TERCERO: Ordenar a Universidad Privada del Norte S.A.C. 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 con entregar de manera formal las calificaciones obtenidas en el periodo en que cursó estudios el señor José Ignacio Martínez Rojas.

Universidad Privada del Norte S.A.C. 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 directamente 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.

CUARTO: Requerir a Universidad Privada del Norte S.A.C. el cumplimiento espontáneo de la multa⁴⁷, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁴⁸, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo⁴⁹. 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.⁵⁰

⁴⁷ 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.

⁴⁸ 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.

⁴⁹ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforma 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.

⁵⁰ **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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1762-2022/PS3

QUINTO: Ordenar a Universidad Privada del Norte S.A.C., 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 esta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. En caso tal pago se realice a través de un mecanismo no directo (por ejemplo, telegiro), el proveedor deberá comunicar indubitablemente ello al consumidor. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N°1.

Universidad Privada del Norte S.A.C. 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 Código.

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 notificación⁵¹, caso contrario quedará consentida⁵².

SÉPTIMO: 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 Consumidor⁵³, 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.

para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

51 **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.

(...)

52 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por 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.

53 **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.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur



EXPEDIENTE N° 1762-2022/PS3

OCTAVO: Disponer la inscripción de Universidad Privada del Norte S.A.C. 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 119⁵⁴ del Código de Protección y Defensa del Consumidor

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

Corresponde informar a los administrados que la presente **Resolución fue firmada de forma digital**, ello de conformidad con lo establecido en el artículo 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 PDF⁵⁵.

⁵⁴ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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

⁵⁵ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES (DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM)**

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

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.