



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1890-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1402-2017/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : FRANCISCO RICHARD VALDILLO RIVERA

DENUNCIADA : UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA¹

MATERIAS : IDONEIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS

ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SUPERIOR

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra la Universidad Cayetano Heredia, por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que brindó un servicio de educación superior al denunciante en la carrera denominada “Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres” como una rama de la “Tecnología Médica”, pese a que dicha carrera profesional no había sido reconocida como una rama de la “Tecnología Médica”.*

SANCIÓN: 5 UIT

Lima, 10 de julio de 2023

ANTECEDENTES

1. Por Resolución 1831-2022/CC2 del 31 de agosto de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 -la Comisión- resolvió:
 - i) Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Francisco Richard Valdillo Rivera -el señor Valdillo- contra la Universidad Cayetano Heredia -la Universidad-, por infracción del artículo 73°² del Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-, debido a que brindó un servicio de educación superior al denunciante en la carrera denominada “Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres” como una rama de la “Tecnología Médica”, pese a que dicha carrera profesional no había sido reconocida como una rama de la “Tecnología Médica”.
 - ii) Ordenar, en calidad de medidas correctivas, que la Universidad cumpla con los siguiente:
 - La devolución del monto que el denunciante pagó a efectos de realizar sus estudios en la carrera “Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres”, más los intereses legales generados a la fecha del reembolso; o, que dicho importe sea destinado como parte de pago para una nueva carrera universitaria que el denunciante opte por cursar en la Universidad.
 - El denunciante deberá comunicar su decisión a la denunciada, mediante un documento de fecha cierta, en el plazo de cinco (5) días hábiles,

¹ RUC: 20110768151, con domicilio fiscal en Av. Honorio Delgado Nro. 430 Urb. Urb. Ingeniería Lima - Lima - San Martín De Porres.

² Inicialmente, la imputación de cargos se realizó bajo los artículos 18° y 19° del Código. La Comisión, en la referida resolución, precisó qué tipo administrativo que se adecuaba de modo más específico a la conducta era el artículo 73° de Código, por lo que analizó el caso en base a la última norma.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1890-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1402-2017/CC2

contando a partir del día siguiente de notificada la referida resolución. En caso la denunciante decida que la Universidad le reembolse el monto que abonó por concepto de pensiones, este deberá efectuarse por la denunciada en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado partir del día siguiente de recibida la comunicación por parte del consumidor.

- Sancionar a la Universidad con una multa de 5 UIT.
 - Condenar a la Universidad al pago de costas y costos del presente procedimiento.
 - Disponer la inscripción de la Universidad en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -el RIS-.
 - Remitir una copia de lo actuado en el expediente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 -Comisión N° 3-.
2. El 26 de setiembre de 2022, la Universidad apeló la referida resolución. Como cuestiones previas, indicó que el procedimiento caducó, que se vulneró el principio de tipicidad y la autonomía universitaria. En cuanto al fondo, fundamentó que no incurrió en la infracción imputada y cuestionó el otorgamiento de las medidas correctivas.
3. El 25 de enero de 2023, el denunciante absolvió el recurso de apelación referido, adjuntando pronunciamientos en sede administrativa y judicial. Posteriormente, el 4 de abril de 2023, adjuntó pronunciamientos emitidos en sede judicial.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

Sobre la caducidad del procedimiento

4. En anteriores pronunciamientos, la Sala ha distinguido la aplicación de las reglas de la caducidad y las reglas del silencio administrativo de acuerdo con el tipo de procedimiento iniciado en materia de protección al consumidor. Así, ha indicado que, en los procedimientos iniciado de oficio por iniciativa de la autoridad, se aplican las reglas de la caducidad³ y, en los procedimientos iniciados de oficio por denuncia de un consumidor o una asociación de consumidores, se aplican las reglas del silencio administrativo negativo⁴.

³ Por ejemplo, el referido criterio de aplicar la caducidad administrativa, regulada en el TUO de la LPAG, para los procedimientos iniciados de oficio por iniciativa de la autoridad, puede apreciarse en las siguientes resoluciones: Resolución 690-2022/SPC-INDECOPI del 6 de abril de 2022; Resolución 695-2022/SPC-INDECOPI del 6 de abril de 2022; Resolución 696-2022/SPC-INDECOPI del 6 de abril de 2022; Resolución 697-2022/SPC-INDECOPI del 6 de abril de 2022; Resolución 698-2022/SPC-INDECOPI del 6 de abril de 2022, Resolución 695-2022/SPC-INDECOPI del 6 de abril de 2022; y Resolución 1590-2022/SPC-INDECOPI del 3 de agosto de 2022.

⁴ Por ejemplo, en procedimientos iniciados de oficio por denuncia de parte, la Sala se ha pronunciado sobre el fondo del asunto controvertido, en virtud de la aplicación del silencio administrativo negativo, en los siguientes resoluciones: Resolución 222-2022/SPC-INDECOPI del 7 de febrero de 2022; Resolución 223-2022/SPC-INDECOPI del 7 de febrero de 2022; Resolución 739-2022/SPC-INDECOPI del 12 de abril de 2022; Resolución 740-2022/SPC-INDECOPI del 12 de abril de 2022; Resolución 1489-2022/SPC-INDECOPI del 19 de julio de 2022; y Resolución 2474-2022/SPC-INDECOPI del 21 de noviembre de 2022.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1890-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1402-2017/CC2

5. En efecto, conforme con el artículo 255°.1 del TUO de la LPAG y el artículo 107° del Código, los procedimientos en materia de protección al consumidor admiten la posibilidad de la participación activa de los consumidores, quienes al ver afectados sus derechos en la adquisición de un producto o servicio, tienen la posibilidad de presentar una denuncia con la expectativa de ver amparada su pretensión; así, en el marco de estos procedimientos, los consumidores pueden aportar pruebas, impugnar las decisiones de la autoridad administrativa y verse beneficiados, de ser el caso, con las medidas correctivas reparadoras que disponga la autoridad.
6. De otro lado, en los procedimientos tramitados por propia iniciativa de la autoridad administrativa, dicha autoridad investiga la comisión de posibles infracciones a las normas de protección al consumidor, en el marco de sus acciones de supervisión y fiscalización, sin la necesidad de que un consumidor haya acudido a solicitar tutela. En este escenario, la norma ha previsto que el proveedor investigado por la autoridad debe verse amparado por una garantía -caducidad- que se fundamenta en que la tramitación de los procedimientos sancionadores no se extienda de manera indefinida⁵.
7. La caducidad en los procedimientos de oficio -por iniciativa de la autoridad- garantiza al proveedor investigado contar con una decisión sobre su responsabilidad dentro de un plazo específico y, a la vez, promueve la proactividad y eficiencia de la Administración Pública en la persecución de una infracción. En cambio, en los procedimientos iniciados a solicitud de parte, las reglas aplicables corresponden al silencio administrativo negativo, por su naturaleza especial, puesto que el consumidor tiene la expectativa de la tutela por parte de la Administración.
8. En tal sentido, la Sala considera que el plazo de caducidad previsto en el TUO de la LPAG solo es aplicable para los procedimientos de oficio, iniciados por iniciativa de la autoridad, y no, en cambio, para los procedimientos de oficio iniciados como consecuencia de una denuncia de parte. El presente procedimiento, precisamente, se refiere a una denuncia de parte. Por consiguiente, en aplicación del anterior criterio, corresponde desestimar el argumento de la Universidad.

Sobre la tipicidad de la conducta

9. En el marco de los procedimientos administrativos, el principio de legalidad señala que las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la ley y al derecho, dentro de las facultades que le están atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidos. Por su parte, el artículo 248°.4 del TUO de la LPAG reconoce al principio de tipicidad. Dicho principio indica que solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones

⁵ Criterio expuesto en Resolución 3401-2018/SPC-INDECOPI del 5 de diciembre de 2018.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1890-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1402-2017/CC2

previstas expresamente en normas con rango de ley, a través de su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analógica.

10. La Universidad alegó que se vulneró el principio de tipicidad, debido a que el supuesto de hecho imputado no se subsume en el artículo 73° del Código, debido a que la referida imputación se adecuaría a los supuestos previstos en el artículo 74°. Mencionó que, incluso, el hecho denunciado en realidad podría calificar como un acto de engaño, el cual tiene un tratamiento diferente.
11. Al respecto, el artículo 73° del Código recoge el deber de idoneidad de los proveedores de servicios educativos, a través del cual se establece que estos deben 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, con la finalidad de no afectar los derechos de los consumidores.
12. Conforme a las definiciones de las garantías del deber de idoneidad -prevista en el artículo 20° del Código, la idoneidad de un producto o servicio se determina comparando el mismo con las garantías que el proveedor hubiera brindado expresamente -términos y condiciones ofrecidos-, con las garantías implícitas del contrato de consumo -fines y usos previsibles del producto o servicios de acuerdo a las costumbres del mercado- y con las garantías legales del servicio o producto -regulación sectorial y general vigente, mandatos legales-.
13. De esta manera, el deber de idoneidad en servicios educativos no se limita a una evaluación de la calidad del servicio brindado, sino también al respeto de las garantías ofrecidas en el contrato respectivo, de las garantías de las normas sectoriales que regulan la materia educativa y las normas generales aplicables al contrato de servicios educativos. En tal sentido, la defraudación de la expectativa del consumidor por cumplir con las condiciones transmitidas mediante la publicidad -o un mecanismo equivalente- constituirán una infracción al deber de idoneidad del servicio educativo.
14. En el presente caso, se imputó a la Universidad que no habría brindado un servicio de educación superior al denunciante en la carrera denominada “Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres” como una rama de la “Tecnología Médica”, pese a que dicha carrera profesional no había sido reconocida en la rama referida. De lo anterior, se observa que el cuestionamiento del denunciante se refiere a haber incumplido con las condiciones ofrecidas respecto a la “Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres”, toda vez que se habría ofrecido que esta era parte de la rama de la Tecnología Médica”.
15. No se aprecia que dicha imputación se subsuma en el literal a) del artículo 74° del Código, referida a que se brinde por escrito información sobre las características y condiciones del producto o servicio, puesto que el



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1890-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1402-2017/CC2

cuestionamiento del denunciante no se refiere a ni haber comunicado o informada el hecho cuestionado, sino que, en cambio, el hecho denunciado consiste en un incumplimiento de lo ofrecido. Por consiguiente, el hecho denunciado se subsume en el artículo en el artículo 73° del Código.

16. Tampoco se aprecia que, en este supuesto, la Comisión o la Sala carezcan de competencia debido a que el hecho denunciado podría calificar como un acto de engaño previsto en la Ley de Represión de la Competencia Desleal. Al respecto, la Directiva 001-2014-TRI-INDECOPI delimita la competencia de la Comisión de Fiscalización de Competencia Desleal y de las Comisiones de Protección al Consumidor. Así, indica que el órgano resolutorio en protección al consumidor es competente para tramitar denuncias en las cuales se invoca una afectación concreta al consumidor derivada del incumplimiento de la publicidad o derivada de la imposibilidad de entablar una relación de consumo en los términos ofrecido en la publicidad.
17. En el presente caso, se aprecia que el señor Vadillo denunció una afectación concreta derivada del incumplimiento de la publicidad. De la denuncia, se desprende que se habría vulnerado la expectativa concreta del denunciante, de que la carrera que cursó en la Universidad perteneciera a la rama de la "Tecnología Médico". Asimismo, como se refirió, el denunciante no ha cuestionado el haber brindado información falsa; cuestionó el presunto incumplimiento de lo ofrecido. Por consiguiente, corresponde desestimar los referidos argumentos.

Sobre la autonomía universitaria

18. En anteriores pronunciamientos, la Sala ha indicado⁶ que el Indecopi no resulta competente para conocer denuncias sobre conductas de las universidades en el marco de su autonomía. Así, señaló que, por ejemplo, no son materias analizables en el ámbito de la protección a los consumidores aspectos vinculados a la planificación y el desarrollo de los planes curriculares y de evaluación, a la capacidad y libertad de las universidades para para contratar servicios, las calificaciones de las notas y el poder disciplinario de las universidades.
19. La anterior postura no niega la competencia del Indecopi respecto a la prestación del servicio educativo superior cuando los hechos no se vinculan a la autonomía universitaria. En casos anteriores, se ha analizado el deber de idoneidad de dichos servicios respecto de cobros de intereses superiores al permitido o falta de cumplimiento o falta de entrega de exámenes según lo dispuesto en el reglamento de la universidad, entre otros.

⁶ Ver las siguientes resoluciones emitidas por las Sala: 3560-2017/SPC-INDECOPI, 0310-20187SPC-INDECOPI, 0087-2021/SPC-INDECOPI y 0894-2021/SPC-INDECOPI, entre otras.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1890-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1402-2017/CC2

20. En su apelación, la Universidad indicó que el presente procedimiento vulneraría la autonomía universitaria, puesto que dicha autonomía no se encuentra limitada por la existencia de colegios profesionales, puesto que dicha situación no depende de la Universidad.
21. En el presente caso, la tramitación del hecho denunciado no vulnera la autonomía universitaria, debido a que no se aprecia que forme parte del ámbito de aplicación de la referida autonomía. Como se refirió, el hecho denunciado se refiere un presunto incumplimiento de las condiciones ofrecidas del servicio educativo vinculado con la carrera de “Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres”, toda vez que se habría brindado dicho servicio como una rama de la “Tecnología Médica”, pese que no se encontraría reconocida como tal.
22. No se discute, en ese sentido, si la Universidad se encuentra autorizada para habilitar carreras que no cuenten con un colegio profesional. Se discutirá, por el contrario, si la Universidad cumplió con las condiciones que ofreció respecto a la referida carrera; particularmente, si dicha carrera formaba parte de la rama de la “Tecnología Médica”. Si bien uno de los posibles efectos negativos del presunto incumplimiento, se vinculan a que el denunciante no podría acceder a un colegio profesional, resulta claro que la situación de la cual se desprende dicha posible afectación surge del presunto incumplimiento, hecho sobre el cual el Indecopi tiene competencia, al no encontrarse comprendido en los ámbitos de la autonomía universitaria.
23. Dicha posición se refuerza en pronunciamientos anteriores de la Sala. Así, en el Expediente 282-2016/CC2, la Sala tramitó y se pronunció sobre un caso con similares características al presente. Por consiguiente, corresponde desestimar el referido argumento.

Sobre el deber de idoneidad en servicios educativos

24. En su denuncia, el señor Vadillo indicó que la Universidad le ofreció la carrera de “Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres” como una especialidad de la rama de “Tecnología Médica”. Sin embargo, mencionó que, tras cursar la carrera referida, tomó conocimiento que no podría desempeñarse profesionalmente en dicha carrera, debido a que el Colegio de Tecnólogos Médicos no la reconoce como una rama de “Tecnología Médica” y no existe un colegio específico para “Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres”.
25. La Comisión declaró fundada la denuncia, debido a que consideró que la Universidad ofreció a los estudiantes -incluido al denunciante- que, al cursar la referida carrera, se licenciaría en Tecnología Médica. Además, indicó que la normativa sectorial no incluía a la carrera cuestionada como una especialidad que desarrollan los tecnólogos médicos. En ese sentido, consideró que se vulneró la expectativa del denunciante de colegiarse y ejercer en el campo de la salud.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1890-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1402-2017/CC2

26. En su apelación, la Universidad indicó lo siguiente:

- i) Que, la carrera de “Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres” fue creada de acuerdo con el ordenamiento jurídico; ha tenido 90 de egresados, 69 bachilleres y 52 con título profesional.
- ii) Que, ha cesado las convocatorias para dicha carrera.
- iii) Que, el servicio al que se obligó a brindar solo comprendió la formación personal y profesional de los alumnos. El impedimento de colegiarse no es imputable a la Universidad, puesto que la existencia, o no, de colegios profesionales no se encuentra vinculado al servicio educativo brindado. De este modo, la finalidad del servicio educativo no se extiende a un ámbito ajeno de la Universidad, como la colegiatura.
- iv) Que, según las guías del estudiante, la referida carrera siempre fue ofrecida de manera independiente respecto de las demás carreras de Tecnología Médica. Dichas guías deben ser revisados previamente por los postulantes a estudiantes. La referida información se puede corroborar en la Resolución 1094-2012 del 30 de setiembre de 2012. La distinción entre las carreras de Tecnología Médica y la carrera cuestionada se observa en las certificaciones que la Universidad otorga a sus alumnos.
- v) Que, según la Constitución Política y la normativa sectorial, no se requiere colegiatura para ejercer la profesión de la referida carrera.
- vi) Que, no existe algún pronunciamiento del Colegio Tecnólogo Médico sobre este caso en particular. El denunciante no ha realizado el procedimiento respectivo para obtener su título profesional de la referida carrera, lo cual es un requisito para la obtención de la colegiatura.

27. De la revisión del expediente, es posible concluir, mediante la evaluación conjunta de los elementos de juicio, que la Universidad ofreció la carrera cuestionada como parte de la rama de la carrera de “Tecnología Médica”. En el afiche de la carrera de “Tecnología Médica”, adjunto a la denuncia, se observa que la carrera de “Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres” se encontraba ubicada en la rama de la tecnología médica. Además, se informó que el tecnólogo médico podía desempeñarse en la especialidad de urgencias médicas y desastres. Dicha situación implica que la Universidad incluía expresamente a la carrera de “Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres” en la rama -más amplia- de la Tecnología Médica.

28. Esta circunstancia generó la expectativa que los estudiantes de “Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres” tenga acceso, tras culminar la carrera, con todos los beneficios que implicaban seguir la rama de “Tecnología Médica”. Precisamente, el denunciante adjuntó imágenes de la página web de la Universidad, en las que se aprecia, en relación con la “Tecnología Médica”, que el campo laboral incluía laborar como personal asistencia en hospitales, clínicas privadas, brigadistas, servicio de ambulancia, entre otros.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1890-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1402-2017/CC2

29. Sin embargo, la Ley 28456, Ley del Profesional de la Salud Tecnólogo Médico no contempla, entre las especialidades de la “Tecnología Médica” a la carrera de “Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres”. En efecto, el artículo 7° de la referida ley establece que el profesional que ejerce la ciencia de la Tecnología Médica -denominado tecnólogo médico- se desempeña en las áreas de terapia física y rehabilitación, laboratorio clínico y anatomía patológica, radiología, optometría, terapia ocupacional y terapia médica.
30. En tal sentido, se encuentra probado que la conducta infractora referida a que la Universidad ofreció la carrera de “Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres” como una rama de la “Tecnología Médica”, pese a que dicha carrera no se encuentra reconocida como parte -o especialidad- de la referida rama, perjudica al denunciante a no recibir los beneficios del acceso a la rama “Tecnología Médica”, tales como colegiarse en un colegio a fin de desempeñarse en campos laborales que exijan dicho requisito.
31. En efecto, el artículo 22° de la Ley 26842, Ley General de Salud, requiere, para desempeñar actividades profesionales propias de la medicina o cualquier otra relacionada a la atención a la salud, tener título profesional -en los casos exigidos por ley- y contar con la colegiatura respectiva.
32. No poder acceder a una colegiatura para realizar actividades en las áreas que requieren dicho requisito constituye una limitación grave para el ejercicio de la carrera seguida por el denunciante. Si bien el denunciante puede obtener el título profesional, lo cierto es que se encuentra impedido para desarrollarse en áreas que requieran dicho requisito, lo que resulta claramente un efecto adverso para el denunciante, que no tendría la expectativa de que su desarrollo profesional se reduzca o limite de ese modo.
33. La falta de acceso a una colegiatura no es una materia controvertida en el presente caso. En efecto, la propia Universidad ha reconocido que la carrera cursada por el señor Vadillo no tiene un colegio profesional. Textualmente, indicó -en el fundamento 1.46 de su apelación- lo siguiente: “*El único punto en cuestión es que la carrera de TUMD no se encuentra reconocida en el Colegio Tecnólogo Médico del Perú como una rama de la Tecnología Médica, **por lo que, por ahora, no puede colegiarse** (...)*”. Asimismo, en el expediente se encuentran correos electrónicos intercambiados por la Universidad con los estudiantes de la carrera “Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres”, en los cuales se aprecia que dicha denunciada informó que se estaban realizando gestiones para modificar la ley que creó el Colegio Tecnólogo Médico, a fin de incluir a la carrera cursada por el denunciante en la rama de la “Tecnología Médica”. En tal sentido, el perjuicio producido al denunciante también se encuentra probado.
34. Conforme al considerando 26 de la presente resolución, la Universidad argumentó lo siguiente: la carrera cuestionada se creó conforme a la normativa -incluso existen estudiantes título profesional, que el servicio no comprendió la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1890-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1402-2017/CC2

colegiatura y que esta no dependía de la Universidad; y que no existe un pronunciamiento del Colegio de Tecnólogos.

35. Al respecto, los referidos argumentos quedan desestimados, puesto que no se analiza la responsabilidad de la Universidad ante la falta de creación de un colegio para la carrera del denunciante, sino se ha analizado si la Universidad incumplió con el conjunto de condiciones ofrecidas respecto a la carrera cuestionada -que perteneciera a la rama de la Tecnología Médica, lo que implicaba el acceso campos laborales donde se requiere colegiatura-. Así, resulta evidente que el servicio comprendía cumplir con las condiciones ofrecidas.
36. Sobre el argumento referido a que cesó la convocatoria de la carrera, se aprecia que el hecho que la Universidad dejara de realizar convocatorias para la carrera cuestionada no refuta ni subsana la conducta infractora, toda vez que el perjuicio al denunciante se mantiene.
37. Otro argumento planteado por la Universidad se refiere a que, en las guías del estudiante, certificaciones y otros documentos, se informó que la carrera cuestionada era ofrecida de manera independiente respecto de las demás carreras de Tecnología Médica. Sobre el particular, es pertinente indicar que un proveedor queda comprometido a cumplir con el conjunto de condiciones o características del servicio mediante la publicidad -por ejemplo, a través de su página web. Un consumidor -como cualquier contratante- espera que se cumpla lo prometido, a fin de cumplir con también con sus prestaciones.
38. En este caso, el proveedor vulneró el deber de idoneidad en servicios educativos, precisamente, al no cumplir con el ofrecimiento de que la carrera cuestionada pertenecía a la rama de "Tecnología Médica". En tal sentido, lo exime de responsabilidad informar posteriormente que las carreras referidas serían independientes. Por el contrario, una información posterior probaría que la Universidad incumplió con su primer ofrecimiento, puesto que se cambiarían las condiciones de la contratación. Sin perjuicio de ello, no se aprecia la existencia de medios probatorios que indiquen, claramente, que la carrera cuestionada no pertenecía o estaba incluida en la rama de "tecnología Médica" brindada por la Universidad. Por consiguiente, corresponde desestimar el referido argumento.
39. Finalmente, la Universidad señaló que, según su interpretación de la Constitución y de la normativa sectorial referida, los egresados -bachilleres o titulados- de la carrera "Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres" no requieren colegiatura para ejercerla. Al respecto, la Sala no concuerda con dicha interpretación. Conforme se indicó, la Ley General de Salud señala expresamente que, para desempeñarse en ámbitos relacionados a la atención de salud, se requiere colegiatura. Si bien la referida ley no indica que se requiera colegiatura para desempeñarse en todos los ámbitos de la atención de salud, lo cierto es que establece con claridad que diversas áreas requerirán dicho requisito; con lo cual el denunciante se encuentra limitado, sin justificación y desproporcionadamente,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1890-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1402-2017/CC2

para desarrollarse con libertad en los diversos campos laborales de la atención a la salud; esto constituye, precisamente, la vulneración al deber de idoneidad. Por consiguiente, corresponde desestimar dicho argumento.

40. En virtud de las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra la Universidad, por infracción del artículo 73° del Código, debido a que brindó un servicio de educación superior al denunciante en la carrera denominada “Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres” como una rama de la “Tecnología Médica”, pese a que dicha carrera profesional no ha sido reconocida como una rama de la “Tecnología Médica”.

Sobre la medida correctiva

41. El artículo 114° del Código⁷ establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa⁸, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente⁹.
42. Para el dictado de medidas correctivas, conforme lo señala el artículo 251° del TUO de la LPAG¹⁰, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de

⁷ **LEY 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.

⁸ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (...)

⁹ **LEY 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: (...)

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad.**
251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.
251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1890-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1402-2017/CC2

los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.

43. La Comisión ordenó, en calidad de medidas correctivas, a la Universidad lo siguiente:

- Devolver el monto que el denunciante pagó a efectos de realizar sus estudios en la carrera “Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres”, más los intereses legales generados a la fecha del reembolso; o, que dicho importe sea destinado como parte de pago para una nueva carrera universitaria que el denunciante opte por cursar en la Universidad.
- El denunciante deberá comunicar su decisión a la denunciada, mediante un documento de fecha cierta, en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la referida resolución. En caso el denunciante decida que la Universidad le reembolse el monto que abonó por concepto de pensiones, este deberá efectuarse por la denunciada en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de recibida la comunicación por parte del consumidor.

44. En su apelación, la Universidad indicó que no correspondía otorgar las referidas medidas correctivas debido a que, en realidad, constituían indemnizaciones. Asimismo, señaló que constituirían un enriquecimiento indebido, considerando que cuando se incorpore la carrera mencionada al Colegio Tecnólogo, el denunciante podrá colegiarse. Además, indicó que el denunciante cuenta con el bachiller y la autoridad de consumo no puede declarar su nulidad; sin embargo, la Universidad, conforme a la normativa, puede realizar tal acción, por lo que debe precisar los alcances de la medida correctiva.

45. Al respecto, en un anterior pronunciamiento con iguales características - Resolución 2486-2017/SPC-INDECOPI del 16 de agosto de 2017, la Sala denegó las mismas medidas correctivas ordenadas por la Comisión, tras considerar que no correspondían a la naturaleza de dichas medidas. La Sala, en esa oportunidad, indicó que las medidas referidas implicarían una situación inequitativa, puesto que la parte denunciante del referido caso había cursado la carrera. Sin perjuicio de lo anterior, indicó que la denunciante del caso referido tenía el derecho de solicitar la indemnización en la vía correspondiente.

46. No obstante, en el mismo caso citado, la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente de la Corte Suprema de Justicia de la República -en la Casación 14462-2019 del 4 de noviembre de 2021- confirmó la sentencia del juzgado de primera instancia, mediante la cual declaró la nulidad de la Resolución 2486-2017/SPC-INDECOPI en el extremo que denegó la medida correctiva referida; y, en consecuencia, dispuso, en ese caso, que se emita una nueva resolución ordenando a la Universidad que restituya los pagos por concepto de pensiones académicas por la carrera “Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres”. Siendo ello así, la Sala considera que corresponde seguir el criterio establecido



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1890-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1402-2017/CC2

por la Corte Suprema en el referido caso, toda vez que tiene las mismas características que el presente.

47. Además, es pertinente indicar que el señor Vadillo en su denuncia solicitó, en calidad de medida correctiva, la devolución de la suma de S/ 37 918,30, más los intereses legales, por concepto de matrícula, mensualidades, entre otros conceptos. Al respecto, se aprecia que, a fin de que la medida correctiva refleje la realidad, la Universidad debe realizar la liquidación de los montos por concepto de matrícula y pensiones académicas que el denunciante pagó. En cuanto a los otros conceptos, el denunciante no especificó en qué consistían, por lo que no es posible otorgarlos. Por tales razones, corresponde modificar la medida correctiva en los siguientes términos, y ordenar a la Universidad lo siguiente:

- Realizar la liquidación de los montos pagados por el denunciante por concepto de matrícula y pensiones académicas en un plazo de diez (10) días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución.
- Realizar la devolución al denunciante del monto total liquidado, comunicando el respectivo detalle de la liquidación, en un plazo de diez (10) días hábiles de haber determinado el monto total de devolución, como resultado de la liquidación, en un plazo de diez (10) días hábiles de vencido el plazo anterior.

48. Finalmente, cabe indicar que la Universidad indicó que se debería precisar los alcances del caso respecto de la validez del grado de bachiller. Sin embargo, se precisa que dicho aspecto no ha sido discutido en el presente caso, por lo que no corresponde emitir un pronunciamiento al respecto.

Sobre la graduación de la sanción

49. La Comisión impuso una multa de 5 UIT a la Universidad por la infracción antes referida; para lo cual aplicó los criterios previstos en el artículo 112° del Código¹¹. Al respecto, la Sala considera que correspondía imponer una sanción con mayor cuantía por la gravedad de la infracción. Sin embargo, en atención a la prohibición de la *reformatio in peius*¹² -reforma en peor-, las segundas instancias administrativas o judiciales no podrán emitir un pronunciamiento empeorando la

¹¹ Cabe indicar que el Decreto Supremo 032-2021-PCM establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Comisión y la Sala, para los procedimientos en el ámbito de su competencia, iniciados a partir de su entrada en vigencia, el 14 de junio de 2021. Sobre el particular, la resolución de imputación de cargos fue notificada a la Inmobiliaria el 5 de febrero de 2018, por lo que no corresponde aplicar el Decreto Supremo al presente caso a fin de efectuar la graduación de la multa a imponer a la referida entidad denunciada.

¹² Ver Sentencia del 25 de agosto de 2004 emitida en el EXP. N° 1803-2004-AA/TC, donde se estableció lo siguiente:

“25. La prohibición de la reforma peyorativa o *reformatio in peius*, como la suele denominar la doctrina, es una garantía implícita en nuestro texto constitucional que forma parte del debido proceso judicial (cf. Exp. 1918-2002-HC/TC) y está orientada precisamente a salvaguardar el ejercicio del derecho de recurrir la decisión en una segunda instancia sin que dicho ejercicio implique correr un riesgo mayor de que se aumente la sanción impuesta en la primera instancia.

26. En este sentido, este Tribunal declara que la garantía constitucional de la prohibición de reforma peyorativa o *reformatio in peius* debe entenderse como una garantía que proyecta sus efectos también en el procedimiento administrativo sancionador y, en general, en todo procedimiento donde el Estado ejercite su poder de sanción y haya establecido un sistema de recursos para su impugnación. (...)”.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1890-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1402-2017/CC2

situación de los apelantes en relación con la resolución impugnada¹³, por lo que la Sala advierte que la sanción a imponer no puede ser incrementada en este caso. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que sancionó a la Universidad con una multa de 5 UIT.

Sobre la condena de costas y costos, inscripción en el RIS de la Universidad y la remisión de lo actuado a la Comisión N° 3

50. Considerando que, en su recurso de apelación, la Universidad no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar las costas y costos, su inscripción en el RIS por la infracción antes referida, y la remisión de lo actuado a la Comisión N° 3, y, tomando en consideración que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, en virtud de la facultad reconocida a la Administración en el artículo 6° del TUO de la LPAG¹⁴, la Sala asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos puntos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.

RESUELVE:

PRMERO: Confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra la Universidad Cayetano Heredia, por infracción del artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, debido a que brindó un servicio de educación superior al denunciante en la carrera denominada “Tecnología en Urgencias Médicas y Desastres” como una rama de la “Tecnología Médica”, pese a que dicha carrera profesional no había sido reconocida como una rama de la “Tecnología Médica”.

SEGUNDO: Confirmar la resolución venida en grado en el extremo que impuso una multa de 5 UIT contra la Universidad Cayetano Heredia, por la infracción antes referida.

Se requiere a la Universidad Cayetano Heredia el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley, en caso de incumplimiento.

¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 258°.- Resolución.** (...) 258.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2. Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1890-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1402-2017/CC2

TERCERO: Modificar la medida correctiva otorgada y, en consecuencia, ordenar a la Universidad Cayetano Heredia lo siguiente:

- Realizar la liquidación de los montos pagados por el denunciante por concepto de matrícula y pensiones académicas en un plazo de diez (10) días hábiles, contados desde la notificación de la presente resolución.
- Realizar la devolución al denunciante del monto total liquidado, comunicando el respectivo detalle de la liquidación, en un plazo de diez (10) días hábiles de haber determinado el monto total de devolución, como resultado de la liquidación, en un plazo de diez (10) días hábiles de vencido el plazo anterior.

En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, se informa a la Universidad Cayetano Heredia que deberá presentar a la Comisión, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde el vencimiento del último plazo antes referido; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.

Asimismo, se informa al denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código.

CUARTO: Confirmar la resolución venida en grado en el extremo que condenó a la Universidad Cayetano Heredia al pago de costas y costos del presente procedimiento.

Se informa a la denunciada que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa al denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrán comunicarlo a la referida Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

QUINTO: Confirmar la resolución venida en grado en el extremo que dispuso la inscripción de la Universidad Cayetano Heredia en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 1890-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 1402-2017/CC2

SEXTO: Confirmar la resolución venida en grado en el extremo que dispuso la remisión de una copia de lo actuado en el expediente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente