



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 061-2023/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 79-2022/CPC-INDECOPI-PUN**RESOLUCIÓN FINAL N° 061-2023/CPC-INDECOPI-PUN**

EXPEDIENTE : 79-2022/CPC-INDECOPI-PUN
INTERESADO : MARIA ENCARNACION RAMOS RIVERA
DENUNCIADO : INSTITUTO CIMAC - ICIT E.I.R.L.
MATERIA : IDONEIDAD
ATENCIÓN DE RECLAMOS
ACTIVIDAD : ENSEÑANZA SECUNDARIA DE FORMACIÓN TÉCNICA Y
PROFESIONAL

SUMILLA: *Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora María Encarnación Ramos Rivera, en contra del Instituto CIMAC – ICIT E.I.R.L., por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no habría cumplido con brindar el servicio educativo a la señora Ramos en el turno noche de 06:15 pm a 09:15 pm, correspondiente al periodo 2022-B, carrera Farmacia, conforme a lo señalado en el Comunicado 006-IES.COMAC/2022-B.*

Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora María Encarnación Ramos Rivera, en contra del Instituto CIMAC – ICIT E.I.R.L., por infracción al artículo 24.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no cumplió con brindar respuesta al reclamo interpuesto el 7 de octubre de 2022 por la señora Ramos en la Hoja de Reclamación N° 04, perteneciente a su Libro de Reclamaciones.

SANCIONES:

- **3.19 UIT:** *Por no brindar el servicio educativo a la señora Ramos en el horario ofrecido.*
- **3.19 UIT:** *Por no brindar respuesta al reclamo interpuesto el 7 de octubre de 2022 por la señora Ramos.*

Puno, 13 de junio de 2023.

I. ANTECEDENTES

1. El 15 de noviembre de 2022, la señora María Encarnación Ramos Rivera (en adelante, la señora Ramos) presentó una denuncia en contra del Instituto CIMAC – ICIT E.I.R.L. (en adelante, CIMAC)¹, por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. Mediante Resolución N° 1, del 18 de noviembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno (en adelante, la Secretaría Técnica), formuló un requerimiento de información a la señora Ramos, el cual fue atendido, mediante escrito del 30 de noviembre de 2022.
3. La señora Ramos indicó como hechos denunciados los siguientes:
 - (i) En fecha 6 de mayo de 2022 se matriculó en CIMAC en la carrera de farmacia, eligiendo el turno mañana, asimismo consultó en la oficina de secretaría si los 3 años de duración de la carrera iba a tener el mismo turno, le indicaron que sí.

¹ Con RUC N° 20603816952.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 061-2023/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 79-2022/CPC-INDECOPI-PUN

- (ii) Al concluir el primer semestre CIMAC envió un comunicado por WhatsApp del grupo de estudiantes, indicando que el segundo semestre solo habría los turnos de tarde y noche, es así como, por motivos de trabajo opto por matricularse en el turno noche.
 - (iii) Las clases debieron iniciar el 3 de octubre de 2022, sin embargo, ello no ocurrió. En días posteriores se comunicaron con ella indicando que no completaron los alumnos requeridos y que optará por el turno tarde caso contrario tendría que continuar esperando.
 - (iv) El 7 de octubre de 2022, solicitó el libro de reclamaciones con el fin de consignar su reclamo, no obstante, hasta la fecha no obtuvo respuesta al reclamo interpuesto.
4. La señora Ramos solicitó como medidas correctivas las siguientes:
- (i) Que CIMAC cumpla con brindar sus servicios educativos en los horarios informados.
 - (ii) Que CIMAC cumpla con devolver la totalidad del dinero invertido.
5. Adicionalmente, la señora Ramos solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.
6. Mediante Resolución N° 2, del 15 de diciembre de 2022, la Secretaría Técnica decidió admitir la presente denuncia e imputó como presuntos hechos infractores los siguientes:
- “RESOLUCIÓN N° 2**
(...)
PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia presentada por la señora María Encarnación Ramos Rivera en contra del Instituto CIMAC – ICIT E.I.R.L., por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- SEGUNDO:** Establecer como presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la siguiente:
- (i) **Que, el Instituto CIMAC-ICIT E.I.R.L. no habría cumplido con brindar el servicio educativo a la señora María Encarnación Ramos Rivera en el turno noche de 06:15pm a 09:15pm, correspondiente al periodo 2022-B, carrera Farmacia, conforme a lo señalado en el Comunicado 006-IES.CIMAC/2022-B; hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**
 - (ii) **Que, el Instituto CIMAC-ICIT E.I.R.L. no habría brindado respuesta al reclamo interpuesto el 7 de octubre de 2022 por la señora Yesica Marleni Ramos Aycaya en la Hoja de Reclamación N° 04, perteneciente a su Libro de Reclamaciones; hecho que constituiría una presunta infracción al artículo 24.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.”**
(...)
7. En fecha 27 de febrero de 2023, mediante Resolución N° 3, la Secretaría Técnica declaró rebelde a CIMAC al no haber presentado sus descargos dentro del plazo establecido para ello.
8. Posteriormente, mediante Informe Final de Instrucción N° 024-2023/ST-CPC-INDECOPI-PUN, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de las partes, su posición respecto de los hechos materia del presente procedimiento, asimismo, se les otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para que presenten sus descargos; sin embargo, no lo hicieron.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 061-2023/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 79-2022/CPC-INDECOPI-PUN

9. Luego de estudiar el expediente y conforme a los antecedentes expuestos, la Comisión considera que debe determinar lo siguiente:
- (i) Si, Cimac habría infringido lo establecido en el artículo 73° del Código;
 - (ii) Si, Cimac habría infringido lo establecido en el artículo 24.1° del Código
 - (iii) si, corresponde dictar medidas correctivas;
 - (iii) la sanción a imponerse de comprobarse la responsabilidad administrativa; y,
 - (iv) si, corresponde ordenar el pago de costas y costos;

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Cuestión previa

Sobre la rectificación de los errores materiales incurridos en la Resolución N° 2 del 15 de diciembre de 2022

10. El artículo 212° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, (en adelante, el TUO de la LPAG), establece la competencia de la autoridad administrativa para pronunciarse de oficio respecto a los errores materiales de sus propias resoluciones, siempre que no se altere aspectos sustanciales de su contenido ni el sentido de la decisión².
11. Adicionalmente, en el artículo 28° de la citada norma³ se indica que procederá la enmienda de la resolución, de oficio o a petición de parte, en caso la misma contenga errores manifiestos de escritura o de cálculo, o presente inexactitudes evidentes. La enmienda podrá realizarse en cualquier momento, incluso en ejecución de acto administrativo, siempre que no altere lo sustantivo de su contenido ni el sentido de la decisión.
12. Por otro lado, el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, consagra entre los principios generales del derecho administrativo al Principio de Celeridad y Eficacia, cuya finalidad es dar mayor dinamismo al trámite del procedimiento administrativo por encima de actuaciones procesales o meros formalismos que dificulten su desarrollo, sin que ello conlleve la vulneración del ordenamiento jurídico.

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 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:

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento. Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

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

³ **DECRETO SUPREMO 09-2009-PCM. REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI.**

Artículo 28°.- Enmienda, aclaración y ampliación de resoluciones.-Las Salas del Tribunal sólo podrán enmendar sus resoluciones en caso las mismas contengan errores manifiestos de escritura o de cálculo, o presenten inexactitudes evidentes. La enmienda podrá producirse de oficio o a pedido de parte, en cualquier momento, incluso en ejecución de acto administrativo, siempre que no altere lo sustantivo de su contenido ni el sentido de la decisión. (...).

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 061-2023/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 79-2022/CPC-INDECOPI-PUN

13. De la revisión de la Resolución 2 del 15 de diciembre de 2022, se aprecia la existencia de errores materiales que no alteran lo sustantivo de su contenido ni el sentido de la resolución, ello en la medida que de la revisión del análisis realizado en dicha resolución se evidencia que los mismos versan sobre los hechos denunciados e imputados en el presente procedimiento, existiendo únicamente un error en el nombre consignado en la segunda imputación; por lo que los errores materiales advertidos deberán ser enmendados, en el sentido siguiente:

- Dice “**Yesica Marleni Ramos Aycaya**”, debe decir: “**María Encarnación Ramos Rivera**”

14. Siendo así, en el presente caso, a criterio de la Comisión los errores detectados en la citada resolución, no son trascendentes; en tanto no alteran sustancialmente el sentido de la misma, por lo que no existe alguna vulneración; en consecuencia, en aplicación de lo establecido en el artículo 212° del T.U.O. de la LPAG, corresponde rectificar los errores materiales referidos; debiendo precisarse que cualquier referencia a Yesica Marleni Ramos Aycaya deberá entenderse como María Encarnación Ramos Rivera.

III.2. Presuntas infracciones

Sobre el deber de idoneidad en productos y servicios educativos

15. En materia de servicios educativos, el artículo 73° del Código⁴ establece que el proveedor debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia. De acuerdo al referido artículo, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.
16. De igual manera, el artículo 74° del citado cuerpo normativo dispone que, atendiendo a la especialidad de los productos y servicios educativos, el consumidor tiene derecho esencialmente, entre otros, a que se tomen medidas inmediatas de protección cuando el servicio afecta el proceso formativo.
17. En concordancia con ello, el artículo 20° del Código dispone que, para determinar la idoneidad de un producto o servicio, se deberá comparar al mismo con las garantías que el proveedor haya brindado y a las que esté obligado, pudiendo estas ser explícitas (términos y condiciones expresamente ofrecidos), implícitas (fines y usos previsibles del producto/servicio según usos y costumbres del mercado) y legales (cumplimiento de los mandatos legales y las regulaciones vigentes).
18. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable.
19. En ese contexto, el artículo 104° del Código señala que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 73°.** - Idoneidad en productos y servicios educativos. - El proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico-productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa de la materia.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCION FINAL N° 061-2023/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 79-2022/CPC-INDECOPI-PUN

servicio determinado y solo será exonerado de esta responsabilidad si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una desvinculación del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado⁵.

20. El artículo 173º.2 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, (en adelante LPAG) establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones⁶. En ese sentido, y considerando lo establecido en el artículo 19º del Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera.
 - **Acreditación del defecto:** Corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio.
 - **Imputación del defecto:** Acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.
21. En consecuencia, el punto de partida para demostrar la existencia de una causa que exima de responsabilidad al proveedor es la probanza de un evento determinado que tiene una característica de exterioridad respecto a él; por lo que, el proveedor únicamente se liberaría de responsabilidad si la causa que originó que no preste el servicio contratado en forma idónea es externa a este.
22. Es decir, el supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor corresponde al proveedor demostrar que dicho defecto no le es imputable.
23. En efecto, el consumidor, primero, debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para que, después, se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor en este momento probar que no es responsable por tales defectos debido a la existencia de supuestos como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor que hayan afectado la idoneidad de sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas adoptadas para garantizar tal condición.
24. En atención a lo desarrollado, se procederá a analizar los hechos denunciados materia de controversia en el presente procedimiento.

⁵ **LEY 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. (...)

⁶ **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

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.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 061-2023/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 79-2022/CPC-INDECOPI-PUN

Sobre el hecho de no haber cumplido con brindar el servicio educativo a la señora Ramos

25. En el presente caso, la señora Ramos denunció que, CIMAC no habría cumplido con iniciar las clases en el turno noche de 6:15 pm a 9:15 pm horas del segundo semestre, conforme el comunicado por WhatsApp del grupo de estudiantes.
26. En ese sentido, la Secretaría Técnica mediante Resolución N° 2 del 15 de diciembre de 2022 imputó que CIMAC no habría cumplido con brindar el servicio educativo a la señora Ramos en el turno noche de 06:15 pm a 09:15 pm, correspondiente al periodo 2022-B, carrera Farmacia, conforme a lo señalado en el Comunicado 006-IES.CIMAC/2022-B.
27. En este punto cabe precisar que, mediante Resolución N° 3, se declaró rebelde a CIMAC al no haber presentado sus descargos dentro del plazo establecido, razón por la que esta Comisión no cuenta con la posición del denunciado respecto de los hechos denunciados.
28. Por su parte, la señora Ramos presentó en calidad de medios probatorios los siguientes:
 - (i) Copia de la ficha de matrícula 2022-6027; mediante el cual se deja constancia que la señora Ramos es estudiante de la carrera técnica de farmacia con código de matrícula 202223286.
 - (ii) Boleta de venta electrónica BM00-001317 con fecha de emisión el 6 de mayo de 2022, el cual evidencia el pago de matrícula a la carrera FARMACIA por S/ 150.00.
 - (iii) Los recibos de ingreso N° 017707, 015720, 017710, 012559, 012560, 011644; mediante los cuales queda evidenciado los pagos realizados por la señora Ramos por concepto de pensión de enseñanza, y un pago de matrícula del periodo 2022-B-Semestre I, carrera Farmacia.
 - (iv) Hoja de reclamación del 7 de octubre de 2022, a través del cual la señora Ramos interpuso su reclamo en el Libro de Reclamaciones de CIMAC, solicitando el inicio de las clases de turno noche.
29. De los documentos analizados, se colige que la señora Ramos efectivamente venía cursando sus estudios superiores en el instituto de la denunciada en la carrera técnica de Farmacia.
30. Así también, se aprecia que en virtud del comunicado 006-IES. CIMAC/2022 – B emitido por CIMAC, la señora Ramos procedió a matricularse en el periodo 2022 – B – Semestre I, ello conforme se aprecia en el recibo N° 017710 del 20 de setiembre de 2022; no obstante, CIMAC no acreditó haber cumplido con brindar el servicio educativo en el plazo y horario informado mediante comunicado 006-IES. CIMAC/2022 – B; o, si es que mediaba una razón objetiva que justifique dicho incumplimiento (no haber cumplido con brindar el servicio educativo a la señora Ramos correspondiente al periodo 2022 - B).
31. En efecto, corresponde indicar que el artículo 173°.2 del TUO de la LPAG⁷ establece la obligación de los administrados de aportar pruebas. Asimismo, el artículo 196° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento, dispone que la carga de

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 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. (...).

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 061-2023/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 79-2022/CPC-INDECOPI-PUN

la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

32. En atención a ello, la obligación de probar que si se habría brindado el servicio educativo a la señora Ramos conforme el Comunicado 006-IES.CIMAC/2022-B recaía en el Instituto CIMAC-ICIT E.I.R.L. No obstante, no obra medio probatorio alguno al respecto.
33. En ese sentido, teniendo en consideración que, CIMAC no cumplió con presentar sus descargos, así como tampoco presentó los medios probatorios que acrediten, que su incumplimiento de no brindar el servicio educativo a la señora Ramos se encontraba justificado, a criterio de esta comisión corresponde acoger la propuesta realizada por el órgano instructor y declarar fundado el presente procedimiento por infracción al artículo 73° del Código.
34. El artículo 3° del Reglamento de Libro de Reclamaciones del Código y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo 006-2014-PCM, define al reclamo como aquella manifestación que el consumidor realiza al proveedor, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos suministrados o a los servicios prestados⁸.
35. Por otro lado, el artículo 24° del Código, establece lo siguiente:

Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

*"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."*⁹

36. Así, todo consumidor que presenta un reclamo espera que el mismo sea respondido en dicho plazo, a fin de tener conocimiento oportuno sobre la respuesta que brinde el proveedor en la medida que de ello no sólo dependen las decisiones y acciones que vaya a adoptar, sino que permite además eliminar una situación de incertidumbre sobre el asunto materia de reclamo mediante comunicación escrita (vía carta y/o correo electrónico, según haya sido solicitado por el consumidor).
37. En el presente caso, la señora Ramos denunció que CIMAC no habría brindado respuesta al reclamo del 7 de octubre de 2022 interpuesto en la Hoja de Reclamación N° 04, perteneciente a su Libro de Reclamaciones.
38. Siendo así, la Secretaría Técnica procedió a imputar en contra de CIMAC, el hecho de no haber brindado respuesta al reclamo consignado en la Hoja de Reclamación N° 04 del 7 de

⁸ **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES.**

Artículo 3°.-

Definiciones. - Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

(...)

3.3. Reclamo: Manifestación que un consumidor realiza al proveedor a través de una Hoja de Reclamación del Libro

de Reclamaciones, mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. La reclamación no constituye una denuncia y en consecuencia, no inicia el procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre protección al consumidor.

⁹ Numeral modificado por el artículo Único de la Ley N° 31435, publicada el 22 de marzo de 2022, vigente a los sesenta (60) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano, cuyo texto es el siguiente:

"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."

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 061-2023/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 79-2022/CPC-INDECOPI-PUN

octubre de 2022; hecho que, constituiría una presunta infracción al artículo 24.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

39. Cabe precisar que, mediante Resolución N° 3, se declaró rebelde a CIMAC al no haber presentado sus descargos dentro del plazo establecido, razón por la que esta comisión no cuenta con la posición de la denunciada respecto de los hechos denunciados.
40. Ahora bien, del análisis realizado al reclamo interpuesto por la señora Ramos en fecha 7 de octubre de 2022, se observa que la señora Ramos puso como detalles del reclamo la falta de inicio de las clases del semestre II, solicitando el inicio de clases del turno noche conforme el comunicado 006-IES. CIMAC/2022 – B.
41. En ese entender, conforme el artículo 24°.1 del Código, CIMAC contaba con un plazo de 15 días hábiles contados desde el 7 de octubre de 2022 para brindar respuesta al reclamo interpuesto por la señora Ramos, sin embargo, conforme lo manifestado por esta última, la denunciada no cumplió hasta la fecha con brindar respuesta a su reclamo, por lo que corresponde atribuirle responsabilidad por la conducta denunciada.
42. Siendo así y estando a que CIMAC no ha podido desvirtuar el hecho imputado, esta Comisión considera que ha quedado acreditado que la denunciada no habría brindado respuesta al reclamo interpuesto el 7 de octubre de 2022 por la señora Ramos; por lo que, corresponde declarar fundado el procedimiento en este extremo; por infracción al artículo 24° numeral 1 del Código.

III.3. Medidas correctivas

43. El artículo 114° de Código¹⁰, establece que “Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
44. Las medidas correctivas pueden ser reparadoras o complementarias, siendo las primeras, aquellas que tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y las segundas, aquellas que tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
45. Se tiene que, en el presente procedimiento la señora Ramos solicitó como medida correctiva la siguiente:
 - (i) Que CIMAC cumpla con brindar sus servicios educativos en los horarios informados.
 - (ii) Que CIMAC cumpla con devolver la totalidad del dinero invertido (S/ 1650.00 soles).
46. Respecto a la medida correctiva solicitada en el punto (ii) por la señora Ramos, corresponde denegarla en parte, ello en la medida que, de acuerdo con los medios

¹⁰ **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.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 061-2023/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 79-2022/CPC-INDECOPI-PUN

probatorios obrantes en el expediente, así como la imputación realizada en contra de CIMAC, no corresponde ordenar la devolución de los pagos realizados por concepto de matrícula del primer semestre así como el pago correspondiente a las cinco (5) mensualidades, ello considerando que el servicio educativo ofrecido por la denunciada se brindó con normalidad todo el primer semestre. Lo dicho no trae consigo una contradicción con la responsabilidad de CIMAC al no haber cumplido con brindar el servicio educativo a la señora Ramos correspondiente al periodo 2022-B, en tanto el punto de quiebre se dio a raíz del incumplimiento del horario señalado en el comunicado 006-IES.CIMAC/2022-B.

47. Estando a ello, esta Comisión considera que dichas contraprestaciones se pagaron para que la señora Ramos efectúe las gestiones necesarias para la matrícula y estudie de manera regular el 1er semestre, en ese sentido, dicho servicio habría sido prestado por CIMAC, por lo que no correspondería la devolución del monto solicitado por la denunciante.
48. No obstante, este Colegiado considera que corresponde ordenar en calidad de medida correctiva reparadora, la devolución del pago de la matrícula del periodo 2022-B el mismo que asciende a S/ 150.00 soles, ello conforme el recibo de ingresos N° 017710 del 20 de setiembre de 2022, ya que no se habría realizado la prestación del servicio contratado del segundo semestre, conforme lo informado por CIMAC.
49. Por tanto, teniendo en cuenta que ambos extremos imputados en el presente procedimiento fueron declarados fundados, así como la naturaleza de las infracciones donde se está determinando la responsabilidad de CIMAC, corresponde ordenar como medidas correctivas reparadoras las siguientes:
 - (i) Que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con devolver a la señora Ramos la suma de S/ 150.00 soles por concepto de pago de matrícula, ello conforme el recibo de ingresos N° 017710 del 20 de setiembre de 2022, más el pago de los intereses legales correspondientes.
 - (ii) Que, cumpla con brindar sus servicios educativos ofrecidos, respetando los horarios ofertados.
50. Asimismo, considerando que el extremo referido a no haber brindado respuesta al reclamo interpuesto el 7 de octubre de 2022 por la señora Ramos fue declarado fundado, así como la naturaleza de la infracción, corresponde ordenar como medida correctiva complementaria de oficio la siguiente:
 - (iii) Que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con brindar respuesta al reclamo presentado por la señora Ramos en fecha 7 de octubre de 2022 en la Hoja de Reclamación N° 04, perteneciente a su Libro de Reclamaciones.
51. Si la autoridad administrativa verifica el incumplimiento de las medidas correctivas dispuestas, podrá imponer al administrado una multa adicional no menor a tres unidades impositivas tributarias, la misma que será duplicada hasta el límite de las doscientas unidades impositivas tributarias, en caso de persistir el incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.¹¹

¹¹ **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 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 Indecopi puede



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 061-2023/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 79-2022/CPC-INDECOPI-PUN

52. Por su parte, el artículo 40.1 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, establece en su primer párrafo que en caso se produzca un incumplimiento, por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión debe actuar de oficio.
53. Lo señalado, encuentra sustento en el hecho que la administración pública debe garantizar que sus mandatos sean cumplidos y acatados a cabalidad, en tanto, se dictan con la finalidad de corregir determinadas conductas que ocasionan distorsión del mercado y/o afectación a intereses particulares y colectivos de los consumidores.
54. Por su parte, el artículo 37° de la Directiva, establece que en caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la resolución final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme lo establecido en el artículo 117 del Código.
55. Por lo que, corresponde otorgar a CIMAC plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato, a efectos que cumpla con acreditar el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el punto (i) y (iii), debiendo presentar los medios probatorios que lo acrediten.
56. Finalmente, este colegiado, estima conveniente informar a la señora Ramos que, de producirse un incumplimiento de la medida correctiva ordenada, una vez que, el presente pronunciamiento quede consentido o sea confirmado por la instancia superior, deberá comunicar tal hecho a efectos de evaluar la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva.

III.4. Graduación de la sanción

57. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, de conformidad con el Decreto Supremo 032-2021-PCM que aprobó 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 (en adelante, el Decreto Supremo), vigente a partir del 15 de junio de 2021, y aplicable a los procedimientos iniciados a partir de dicha fecha, las multas a imponer se estiman con una nueva metodología.
58. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, conforme al siguiente detalle:
 - a. Se estableció la siguiente fórmula para el cálculo de la multa preliminar:

$$M = m \times F$$

M = Multa preliminar

m = multa base

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

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.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 061-2023/GPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 79-2022/GPC-INDECOPI-PUN

59. Siguiendo el orden previsto en la referida norma, corresponde establecer, en primer lugar, la multa base, para cuyo efecto, se deberá determinar (i) el nivel de afectación en función al tipo de infracción, esto es, si es muy baja, baja, moderada, alta o muy alta; (ii) el tamaño del infractor, verificando, si a la fecha en que cometió la infracción tenía la condición de micro, pequeña, mediana o gran empresa; y, (iii) el periodo de duración de la infracción cometida, que podría ser hasta 24 meses. En ese entender en el presente caso, se tiene lo siguiente:

Sobre el hecho de no haber cumplido con brindar el servicio educativo a la señora Ramos correspondiente al periodo 2022 - B

(i) Nivel de afectación: La infracción cometida está referida a no haber cumplido con brindar el servicio educativo a la señora Ramos correspondiente al periodo 2022 – B, conforme a lo señalado en el Comunicado 006-IES.CIMAC/2022-B, así considerando que el pago realizado por concepto de matrícula del periodo 2022 – B asciende a S/ 150.00 soles, se concluye que el monto involucrado en la denuncia es menor a 1 UIT, por lo que se determina que el tipo de afectación es "baja", según el valor preestablecido en el cuadro 16 del Decreto Supremo.

(ii) Tamaño del infractor: El artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, norma modificada por la Ley 30056, prevé que la condición de micro, pequeña, mediana y gran empresa se obtiene a partir de las ventas anuales (microempresa: ventas anuales de 1 a 150 UIT; pequeña empresa: ventas anuales de 150 a 1700 UIT; mediana empresa: ventas anuales de 1700 a 2300 UIT; y, si las ventas anuales superan las 2300 UIT se trata de una gran empresa.

De la revisión del expediente se advierte que CIMAC no presentó su volumen de ventas o ingresos brutos correspondientes al año 2022, aun cuando ello fue requerido mediante Resolución N° 3 del 27 de febrero de 2023.

Al respecto, el Decreto Supremo faculta a la Autoridad Administrativa para los casos en que no se disponga del valor de las ventas de los administrados, a que pueda estimar las mismas con criterios razonables sobre la base de la mejor información disponible.

Dicho ello, de acuerdo al Padrón de contribuyentes de la Sunat. Base de datos que contiene el tamaño de empresa según la Sunat en el año 2022, se verificó que la denunciada cuenta con la condición de pequeña empresa.

Considerando el nivel de afectación y el tamaño del infractor, el valor preestablecido conforme al cuadro 19 previsto en el Decreto Supremo es de 3,19.

(iii) Periodo de duración de la infracción: La infracción se cometió en un solo acto, dada su naturaleza instantánea; por lo que, el factor de duración conforme al valor preestablecido en el cuadro 23 del Decreto Supremo 032-2021-PCM es 1,0.

Al multiplicar el monto preestablecido (3,19) por el factor de duración (1,0), se determina que la multa base es de 3,19 UIT.

60. Definida la multa base, corresponde establecer el factor "F", para lo cual se podrán considerar las circunstancias atenuantes y agravantes previstas en el Código, cuyos valores preestablecidos se han recogido en el cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM. Como las circunstancias atenuantes (AT) solo pueden reducir la multa base hasta en un 50%, es decir, la mitad; y, las circunstancias agravantes (AG) solo pueden incrementarla hasta en un 100%, es decir, el doble; el resultado total de sumar los valores asignados a cada circunstancia no podrá exceder dichos toques.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 061-2023/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 79-2022/CPC-INDECOPI-PUN

61. En el presente caso, no corresponde aplicar ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que este factor deberá ser equivalente a 1, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo.
62. Siendo así, la multa a imponer (M), en atención a la fórmula " $M = m \times F$ ", con los datos obtenidos, " $M = 3,19 \times 1,0$ ", es de 3,19 UIT. Por tanto, corresponde sancionar a CIMAC con una multa de 3.19 UIT por infracción al artículo 73° del Código.

Sobre la falta de respuesta al reclamo del 7 de octubre de 2022

63. Siguiendo el orden previsto en el Decreto, corresponde establecer, en primer lugar, la multa base, para cuyo efecto, se deberá determinar (i) el nivel de afectación en función al tipo de infracción, esto es, si es muy baja, baja, moderada, alta o muy alta; (ii) el tamaño del infractor, verificando, si a la fecha en que cometió la infracción tenía la condición de micro, pequeña, mediana o gran empresa; y, (iii) el periodo de duración de la infracción cometida, que podría ser hasta 24 meses. En ese entender en el presente caso, se tiene lo siguiente:

(i) Nivel de afectación: La infracción cometida está referida a la falta de respuesta al reclamo del 7 de octubre de 2022, por lo que se determina que el tipo de afectación es "baja", según el valor preestablecido en el cuadro 16 del Decreto Supremo.

(ii) Tamaño del infractor: El artículo 5 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, norma modificada por la Ley 30056, prevé que la condición de micro, pequeña, mediana y gran empresa se obtiene a partir de las ventas anuales (microempresa: ventas anuales de 1 a 150 UIT; pequeña empresa: ventas anuales de 150 a 1700 UIT; mediana empresa: ventas anuales de 1700 a 2300 UIT; y, si las ventas anuales superan las 2300 UIT se trata de una gran empresa.

De la revisión del expediente se advierte que CIMAC no presentó su volumen de ventas o ingresos brutos correspondientes al año 2022, aun cuando ello fue requerido mediante Resolución N° 3 del 27 de febrero de 2023.

Al respecto, el Decreto Supremo faculta a la Autoridad Administrativa para los casos en que no se disponga del valor de las ventas de los administrados, a que pueda estimar las mismas con criterios razonables sobre la base de la mejor información disponible.

Dicho ello, de acuerdo al Padrón de contribuyentes de la Sunat. Base de datos que contiene el tamaño de empresa según la Sunat, se verificó que CIMAC cuenta con la condición de pequeña empresa.

Considerando el nivel de afectación y el tamaño del infractor, el valor preestablecido conforme al cuadro 19 previsto en el Decreto Supremo es de 3,19.

(iii) Periodo de duración de la infracción: La infracción se cometió en un solo acto, dada su naturaleza instantánea; por lo que, el factor de duración conforme al valor preestablecido en el cuadro 23 del Decreto Supremo 032-2021-PCM es 1,0.

Al multiplicar el monto preestablecido (3,19) por el factor de duración (1,0), se determina que la multa base es de 3,19 UIT.

64. Definida la multa base, corresponde establecer el factor "F", para lo cual se podrán considerar las circunstancias atenuantes y agravantes previstas en el Código, cuyos valores preestablecidos se han recogido en el cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM. Como las circunstancias atenuantes (AT) solo pueden reducir la multa base hasta

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 061-2023/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 79-2022/CPC-INDECOPI-PUN

en un 50%, es decir, la mitad; y, las circunstancias agravantes (AG) solo pueden incrementarla hasta en un 100%, es decir, el doble; el resultado total de sumar los valores asignados a cada circunstancia no podrá exceder dichos topos.

65. En el presente caso, no corresponde aplicar ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que este factor deberá ser equivalente a 1, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo.
66. Siendo así, la multa a imponer (M), en atención a la fórmula " $M = m \times F$ ", con los datos obtenidos, " $M = 3,19 \times 1,0$ ", es de 3,19 UIT. Por tanto, corresponde sancionar a CIMAC con una multa de 3.19 UIT por infracción al artículo 24.1° del Código.
67. Asimismo, esta Comisión considera pertinente precisar que las multas no pueden superar el 20% de los ingresos del administrado, en consecuencia, la sanción que se impone en la presente resolución es ponderando dicho factor (condición de pequeña empresa de CIMAC).

III.5. Costas y costos del procedimiento

68. La Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que, sólo procede el reembolso de gastos administrativos cuando una ley expresamente lo autoriza; asimismo, señala que son gastos administrativos aquellos ocasionados por actuaciones específicas solicitados por el administrado dentro del procedimiento¹².
69. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807¹³, señala que, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, 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.
70. Siendo que, en el presente caso, se ha determinado la responsabilidad de CIMAC, se le ordena que cumpla, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar a la señora Ramos, las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36.00.
71. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la señora Ramos 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 ante el ORPS, considerando los lineamientos establecidos en los artículos 417 y 418° del Código Procesal Civil¹⁴.

¹² **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, QUE APRUEBA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 56.- Reembolso de gastos administrativos

56.1 Sólo procede el reembolso de gastos administrativos cuando una ley expresamente lo autoriza.

¹³ **DECRETO LEGISLATIVO 807**

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 los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

¹⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL**

Artículo 417°.- Liquidación de las costas-

Las costas serán liquidadas por la parte acreedora de ellas, después de ejecutoriada la resolución que las imponga o la que ordena se cumpla lo ejecutoriada.

La liquidación atenderá a los rubros citados en el Artículo 410, debiéndose incorporar sólo los gastos judiciales comprobados y correspondientes a actuaciones legalmente autorizadas.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 061-2023/GPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 79-2022/GPC-INDECOPI-PUN

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora María Encarnación Ramos Rivera, en contra del Instituto CIMAC – ICIT E.I.R.L., por infracción al artículo 73° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no habría cumplido con brindar el servicio educativo a la señora Ramos en el turno noche de 06:15 pm a 09:15 pm, correspondiente al periodo 2022-B, carrera Farmacia, conforme a lo señalado en el Comunicado 006-IES.COMAC/2022-B. Asimismo, se le impone como sanción una multa de 3.19 UIT.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por la señora María Encarnación Ramos Rivera, en contra del Instituto CIMAC – ICIT E.I.R.L., por infracción al artículo 24.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no cumplió con brindar respuesta al reclamo interpuesto el 7 de octubre de 2022 por la señora Ramos en la Hoja de Reclamación N° 04, perteneciente a su Libro de Reclamaciones. Asimismo, se le impone como sanción una multa de 3.19 UIT.

TERCERO: Ordenar al Instituto CIMAC – ICIT E.I.R.L., como medidas correctivas reparadoras las siguientes:

- (i) Que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con devolver a la señora Ramos la suma de S/ 150.00 soles por concepto de pago de matrícula, ello conforme el recibo de ingresos N° 017710 del 20 de setiembre de 2022, más el pago de los intereses legales correspondientes.
- (ii) Que, cumpla con brindar sus servicios educativos ofrecidos, respetando los horarios ofertados.
- (iii) Que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con brindar respuesta al reclamo presentado por la señora Ramos en fecha 7 de octubre de 2022 en la Hoja de Reclamación N° 04, perteneciente a su Libro de Reclamaciones.

Si la autoridad administrativa verifica el incumplimiento a las medidas correctivas dispuestas, podrá imponer al administrado una multa adicional no menor a tres unidades impositivas tributarias, la misma que, será duplicada hasta el límite de las doscientas unidades impositivas tributarias, en caso de persistir el incumplimiento, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Ordenar al Instituto CIMAC – ICIT E.I.R.L., que deberá presentar a esta instancia los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el punto (i) y (iii), en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento otorgado para tal fin; bajo apercibimiento, en caso de incumplimiento, de imponer una multa

Las partes tendrán tres días para observar la liquidación. Transcurrido el plazo sin que haya observación, la liquidación será aprobada por resolución inimpugnable.

Interpuesta observación, se conferirá traslado a la otra parte por tres días. Con su absolución o sin ella, el Juez resolverá. La resolución es apelable sin efecto suspensivo.

El único medio probatorio admisible en la observación es el dictamen pericial, que podrá acompañarse hasta seis días después de haberse admitido. Del dictamen se conferirá traslado por tres días, y con su contestación o sin ella el Juez resolverá con decisión inimpugnable.

Artículo 418°.- Procedencia de los costos-

Para hacer efectivo el cobro de los costos, el vencedor deberá acompañar documento indubitable y de fecha cierta que acredite su pago, así como de los tributos que correspondan. Atendiendo a los documentos presentados, el Juez aprobará el monto

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCIÓN FINAL N° 061-2023/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 79-2022/CPC-INDECOPI-PUN

coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y defensa del Consumidor.

QUINTO: Informar a la señora María Encarnación Ramos Rivera, que de producirse un incumplimiento de medida correctiva; una vez que, el presente pronunciamiento quede consentido o sea confirmado por la instancia superior, deberá comunicar tal hecho a esta Comisión a efectos de evaluar la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva.

SEXTO: Requerir al Instituto CIMAC – ICIT E.I.R.L., el pago espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por Ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

SÉPTIMO: Informar al Instituto CIMAC – ICIT E.I.R.L., que el monto de las multas impuestas serán rebajados en 25% si consienten la presente resolución y proceden a cancelar dichas multas dentro del plazo para impugnarla, conforme a lo establecido en el artículos 37° del Decreto Legislativo N° 807.¹⁴ Asimismo, informar que la multa impuesta, deberá ser abonada en la cuenta “Indecopi-Multas” en el Banco de la Nación o en el Banco de Crédito del Perú mostrando únicamente el Código Único de Multa (CUM).

OCTAVO: Ordenar al Instituto CIMAC – ICIT E.I.R.L., la suma de S/ 36.00 soles por concepto de costas del procedimiento; para lo cual se le concede un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución; ello sin perjuicio, de que el interesado de considerarlo pertinente solicite la liquidación de los costos del procedimiento.

NOVENO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Puno es el de apelación¹⁵, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación¹⁶, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de

¹⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 37°.- La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

¹⁵ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS.**
PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807
Modificase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
“Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...).”

¹⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**
Artículo 218. Recursos administrativos. - 218.1 Los recursos administrativos son:
(...)
b) Recurso de apelación
(...)
218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PUNO
DELEGACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
RESOLUCION FINAL N° 061-2023/CPC-INDECOPI-PUN
EXPEDIENTE N° 79-2022/CPC-INDECOPI-PUN

la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁷.

DÉCIMO: Disponer la inscripción del Instituto CIMAC – ICIT E.I.R.L., en el registro de infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁵.

Con la intervención de los señores Comisionados; William Paz Casapía Guisberth, Jaime Alberto Malma Jiménez, Rodolfo Gilmar Chávez Salas y Antonio Escobar Peña.

WILLIAM PAZ CASAPÍA GUISBERTH
Presidente

¹⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

Artículo 222.- Acto firme. - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

¹⁵ **LEY 29571, 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.

M-CPC-06/02

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Jirón Ancash N° 146, Puno – Perú

Celular (RPC) N° 945767740

E-mail: wzanabria@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe