



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA REGIÓN ÁNCASH - ACUREA

DENUNCIADOS : UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. - UPN
ANDRÉS RENÉ JOSÉ VELARDE TALLERÍ
JOSÉ NICANOR GONZALES QUIJANO

MATERIAS : CLÁUSULAS ABUSIVAS

ACTIVIDADES : ENSEÑANZA SUPERIOR
ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL
ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA DE GESTIÓN

SUMILLA: *Se confirma la resolución apelada que declaró fundada la denuncia por haber incluido cláusulas abusivas en los artículos 19°, 28°, 32°-37° literal c) y 33° - Anexo 01 de su Reglamento Administrativo.*

Se declara la nulidad parcial de la resolución apelada, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra los señores Andrés René José Velarde Talleri (Rector) y José Nicanor Gonzales Quijano (Vicerrector). Esta decisión se adopta porque la Comisión de origen no motivó adecuadamente su pronunciamiento. En consecuencia, se dispone que la referida comisión, a la mayor brevedad posible, cumpla con emitir un nuevo pronunciamiento sobre el particular.

SANCIONES:

- **5 UIT, por incluir la cláusula abusiva contenida en el artículo 19° del Reglamento Administrativo.**
- **5 UIT, por incluir la cláusula abusiva contenida en el artículo 28° del Reglamento Administrativo.**
- **5 UIT, por incluir la cláusula abusiva contenida en los artículos 32° y 37° literal c) del Reglamento Administrativo.**
- **5 UIT, por incluir la cláusula abusiva contenida en los artículos 33° y Anexo 01 del Reglamento Administrativo.**

Lima, 14 de febrero de 2024

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 3 de setiembre de 2020, la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash -la Asociación- presentó una denuncia contra Universidad Privada Del Norte S.A.C.¹ -UPN-, así como contra los señores Andrés René José Velarde Talleri y José Nicanor Gonzáles Quijano -los

¹ R.U.C.: 20215276024, con domicilio fiscal ubicado en avenida Tingo María 1122, Lima Cercado - Lima - Lima (información extraída de <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/icrS00Alias>).



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

señores Velarde y Gonzáles-, en su calidad de Rector y Vicerrector de la UPN, respectivamente; por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-, manifestando que, la UPN había consignado en su Reglamento Administrativo diversas condiciones generales -en los artículos 19°, 28°, 32°, 37°, 33° y Anexo 01- que calificaban como abusivas, e incluso había aplicado las tres últimas al subgrupo de estudiantes matriculados en el ciclo 2020-1, en perjuicio de su derecho supraindividual colectivo.

2. Mediante Resolución 1 del 5 de octubre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Secretaría Técnica de la Comisión- admitió a trámite la denuncia interpuesta contra los señores Velarde, Gonzáles y la UPN por presuntas infracciones del Código².
3. El 3 de noviembre de 2020, la UPN presentó sus descargos, alegando que las disposiciones cuestionadas no eran abusivas. Además, en la misma fecha, los señores Velarde y Gonzáles presentaron sus descargos, señalando en suma que no se les podría atribuir responsabilidad por el solo hecho de ser autoridades y representantes de la universidad.
4. Mediante Resolución 5 del 14 de mayo de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión decidió, entre otros, declarar inadmisibles parcialmente la denuncia presentada por Acurea, respecto de los extremos referidos a la presunta aplicación de dos (2) cláusulas abusivas a los estudiantes matriculados en el semestre 2020-1.
5. La denunciante apeló la decisión antes referida en fecha 24 de mayo de 2021³, en el extremo que declaró inadmisibles en parte su denuncia⁴; recurso que fue concedido mediante Resolución 6 del 9 de julio de 2021, precisándose que la apelación sería elevada una vez emitida la resolución final sobre la controversia y considerando el plazo para impugnar la misma.

² Relacionadas con los siguientes artículos:

a) 50° literal a):

- El artículo 19 del Reglamento Administrativo, establecería que la UPN no asumiría responsabilidad alguna frente a los reclamos de su comunidad estudiantil por reporte ante las Centrales de Riesgo en caso de incumplimiento en el pago de obligaciones.
- El artículo 28 del Reglamento Administrativo, establecería que la UPN se eximiría de responsabilidad frente a cualquier error en el recibo de cobranza luego de que el usuario se haya retirado de ventanilla, cajero automático o se haya aprobado la transacción vía web.

b) 50° literal e):

- Los artículos 32 y 37 del Reglamento Administrativo establecerían que las pensiones de enseñanza no son materia de devolución cuando el ciclo haya iniciado salvo el usuario (i) haya pagado un ciclo o programa que no le corresponde; (ii) no haya iniciado las clases de posgrado y/o inglés; y, (iii) haya solicitado su retiro sin haber hecho uso del servicio, esto es, no haber asistido a ninguna clase.
- El artículo 33 y Anexo 1 del Reglamento Administrativo establecerían que los pagos por concepto de matrícula, cuota de inscripción y derecho académicos no son materia de devolución, precisando que sólo se devolvería la matrícula cuando los postulantes no hayan sido admitidos.

c) 111°: los señores Velarde y Gonzáles habrían participado en las presuntas infracciones administrativas atribuidas a la UPN.

³ Cabe precisar que, este escrito fue remitido a la Comisión por la Mesa de Partes Virtual del Indecopi en fecha 23 de mayo de 2021 (domingo); por lo que se considera presentado y recibido el siguiente día hábil (lunes), 24 de mayo de 2021.

⁴ Los argumentos expuestos en esta impugnación fueron, entre otros, que la Secretaría Técnica de la Comisión no precisó las razones para declarar la inadmisibilidad; y, los requerimientos de poderes de representación y tasas individuales de denuncia desconocían tanto la teoría de los derechos supraindividuales acogida en el Código como la utilidad de su defensa colectiva ejercida por las asociaciones de consumidores legitimadas, más aún si no afirmó la representación individual de los miembros del subgrupo.



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

6. El 2 de diciembre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió su Informe Final de Instrucción -IFI-, otorgando a las partes del procedimiento el plazo de cinco (5) días hábiles para que presenten sus observaciones; lo cual fue realizado por la UPN -quien además solicitó una audiencia de informe oral- y la Asociación los días 13 y 28 de diciembre⁵ de 2021, respectivamente.
7. En atención al recurso de apelación interpuesto por ambas partes contra la Resolución 0167-2022/CC2, la Sala Especializada en Protección al Consumidor -la Sala-, mediante Resolución 2821-2022/SPC-INDECOPI del 29 de diciembre de 2022, declaró la nulidad de la recurrida, en tanto la primera instancia no se había pronunciado sobre el pedido de informe oral planteado por la UPN. Asimismo, ordenó que se emita un nuevo pronunciamiento, considerando todos los argumentos y pedidos de las partes.
8. Por Resolución 0421-2023/CC2 del 9 de marzo de 2023, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Comisión- emitió el siguiente pronunciamiento:
 - i) En atención al pedido de la Asociación, declaró la nulidad parcial de la Resolución 1, al haber incluido en la imputación dos (2) extremos que no fueron cuestionados, referidos a que:
 - El artículo 37 del Reglamento Administrativo establecería que las pensiones de enseñanza solo serían devueltas cuando el usuario: (b) haya pagado un ciclo o programa que no le corresponde; y, (a) no haya iniciado las clases de posgrado y/o inglés; y,
 - El anexo 1 del referido Reglamento establecería que se devolvería la matrícula cuando los postulantes no fuesen admitidos.
 - ii) Denegó el pedido de informe oral planteado por ambas partes.
 - iii) Declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la UPN por infracciones del artículo 50° literal a) del Código, en los extremos referidos a que dicha denunciada incluyó las siguientes cláusulas abusivas en su Reglamento Administrativo:
 - a) *“Artículo 19°.- La Universidad está facultada a informar a las Centrales de Riesgo en caso de que el estudiante no cumpla puntualmente con el pago de las obligaciones contraídas al momento de la matrícula, no siendo responsable de reclamo alguno que derive de este hecho”*; sancionándola con una multa de 5 UIT por esta conducta.
 - b) *“Artículo 28°.- El estudiante es responsable de verificar la información en el recibo de cobranza al momento de realizar el pago, cualquier error luego de haberse retirado de ventanilla o cajero automático o aprobada la transacción vía web, es responsabilidad del estudiante. La universidad no es responsable de reclamo alguno que se derive de este hecho”*; sancionándola con una multa de 5 UIT por esta conducta.

⁵ Cabe precisar que, este escrito fue remitido a la Comisión por la Mesa de Partes Virtual del Indecopi en fecha 26 de diciembre de 2021 (domingo); por lo que se considera presentado y recibido el siguiente día hábil y laborable (martes), 28 de diciembre de 2021 (el lunes 27 de diciembre de 2021, fue declarado "día no laborable" para el sector público).



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

- iv) Declaró fundada en parte la denuncia interpuesta en contra de la UPN por infracción del artículo 50° literal e) del Código, y sancionó con una multa de 5 UIT a la proveedora, en el extremo referido a que incluyó las siguientes cláusulas abusivas en su Reglamento Administrativo:
- “Artículo 32°.- Los pagos de pensión de enseñanza no son materia de devoluciones una vez iniciadas las clases del ciclo o programa académico, siempre y cuando el estudiante haya asistido al menos a una clase. En ningún otro caso procede la devolución de pensiones (...).”*
- “Artículo 37°.- El estudiante puede solicitar el reembolso de sus pagos por pensión de enseñanza en las siguientes situaciones: (...)*
- c) Después de retirarse del ciclo o programa académico habiendo realizado pago anticipado de boleta(s) y no habiendo hecho uso del servicio. (...).”*
- v) Declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la UPN por infracción del artículo 50° literal e) del Código, y sancionó con una multa de 5 UIT a la proveedora, en el extremo referido a que incluyó las siguientes cláusulas abusivas en su Reglamento Administrativo:
- “Artículo 33°.- Los pagos de matrícula, cuota de inscripción y de derechos académicos correspondientes a los tramites de orden académico no son materia de devolución. Para más detalle, consultar el Anexo N° 1.”*
- “Anexo N° 01: Trámite de reembolso de dinero*
- Se devuelve el concepto de matrícula (o pre matrícula en caso de nuevos y reingreso de Pregrado) a estudiantes que soliciten el reembolso hasta 30 días antes del inicio de clases.”*
- vi) Declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de los señores Velarde y Gonzáles por presuntas infracciones del artículo 111° del Código.
- vii) Ordenó a la UPN, en calidad de medidas correctivas que, una vez notificada la referida resolución:
- a) Se abstenga de aplicar el contenido de las cláusulas declaradas abusivas, frente a todos sus usuarios, debiendo retirarlas o modificarlas de acuerdo a los derechos inherentes al consumidor⁶.

6

En este punto, precisó el contenido que consideraba abusivo, tal como transcribimos a continuación:

“Art. 19°.- La Universidad está facultada a informar a las Centrales de Riesgo en caso de que el estudiante no cumpla puntualmente con el pago de las obligaciones contraídas al momento de la matrícula, no siendo responsable de reclamo alguno que derive de este hecho.”

“Art. 28°.- El estudiante es responsable de verificar la información en el recibo de cobranza al momento de realizar el pago, cualquier error luego de haberse retirado de ventanilla o cajero automático o aprobada la transacción vía web, es responsabilidad del estudiante. La universidad no es responsable de reclamo alguno que se derive de este hecho.”

“Art. 32°.- Los pagos de pensión de enseñanza no son materia de devoluciones una vez iniciadas las clases del ciclo o programa académico, siempre y cuando el estudiante haya asistido al menos a una clase. En ningún otro caso procede la devolución de pensiones (...).”

“Art. 37°.- El estudiante puede solicitar el reembolso de sus pagos por pensión de enseñanza en las siguientes situaciones: (...)

c) Después de retirarse del ciclo o programa académico habiendo realizado pago anticipado de boleta (s) y no habiendo hecho uso del servicio. (...).”

“Art. 33°.- Los pagos de matrícula, cuota de inscripción y de derechos académicos correspondientes a los tramites de orden académico no son materia de devolución. Para más detalle, consultar el Anexo N° 1.”

“Anexo N° 01: Trámite de reembolso de dinero

Se devuelve el concepto de matrícula (o pre matrícula en caso de nuevos y reingreso de Pregrado) (...) a estudiantes que soliciten el reembolso hasta 30 días antes del inicio de clases.”



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

- b) Se abstenga de aplicar el contenido de las cláusulas declaradas abusivas a supuestos de hecho generados en su vigencia.
 - c) Efectúe la devolución de las pensiones de enseñanza, pagos de matrícula, cuotas de inscripción y derechos académicos –más los intereses legales– a aquellos alumnos que hayan interpuesto reclamos sobre dichas materias y sean procedentes legalmente.
- viii) Denegó la medida correctiva solicitada por Acurea, referida a que se ordene a la UPN que pague los gastos incurridos por el grupo de estudiantes para mitigar las consecuencias de la infracción; al estimar que no se habían probado dichos gastos.
- ix) Otorgó a la asociación denunciante, el 4% de las multas impuestas a la UPN.
- x) Condenó a la UPN al pago de las costas y los costos del procedimiento en favor de la denunciante.
- xi) Dispuso la inscripción de la UPN en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -RIS-.
9. El 3 de abril de 2023, la Asociación apeló la Resolución 0421-2023/CC2, alegando entre otros que: i) Debía revocarse la apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia contra los señores Velarde y Gonzáles; y, ii) Debía otorgársele un porcentaje mayor de las multas impuestas a la UPN; en tanto: a) La calificación del criterio 1 menospreciaba su trabajo de investigación y recolección de pruebas; en todo caso, si se considerara que criterio era bajo, debía asignársele el valor de 17; b) No se valoró correctamente su participación, pues aportó el medio de prueba esencial -Reglamento Administrativo-, así como otros que probaban a nivel indiciario la aplicación concreta de las cláusulas de no devolución al subgrupo de usuarios matriculados en el ciclo 2020-1; por lo que, tomando como referencia otro caso (Resolución 2758-2019/SPC-INDECOPI), el criterio 2 debía calificarse como alto y asignarle el valor de 35; y, c) Sobre el criterio 3, gravedad de la infracción, aportó indicios de la aplicación concreta de cláusulas abusivas al subgrupo de usuarios matriculados en el ciclo 2020-1 de la UPN; por lo que, y siguiendo un caso anterior (Resolución 1668-2021/SPC-INDECOPI), este criterio debía calificarse como alto y asignarle el valor de 40.
10. El 4 de abril de 2023, la UPN apeló la Resolución 0421-2023/CC2, negando haber cometido infracción alguna. Asimismo, solicitó que se le concediera una audiencia de informe oral.
11. El 29 de agosto de 2023, la UPN absolvió el recurso de apelación, señalando que la Asociación no había acreditado que los señores Velarde y Gonzáles incurrieron en dolo o culpa inexcusable en las conductas materia de imputación en el procedimiento; siendo que, no había causalidad entre ellos y los hechos denunciados e imputados.



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

12. Por su parte, en su escrito del 15 de enero de 2024, la Asociación adujo que, carecía de objeto pronunciarse sobre su apelación de la inadmisibilidad parcial de la denuncia, si se confirmaban las medidas correctivas dictadas; en tanto se cumpliría con la finalidad del procedimiento de tutela colectiva del grupo de usuarios, es decir, la devolución de los pagos por pensiones y matrícula a sus miembros. Asimismo, solicitó que se precise la medida correctiva de devolución, ordenando a la UPN que previamente elabore un padrón de los afectados por las cláusulas e incluya los montos a devolver más intereses legales, a fin de evitar que cada usuario deba iniciar una denuncia individual de poca cuantía para obtener el mismo efecto práctico.

ANALISIS

Cuestiones previas

a) Sobre la denegatoria del uso de la palabra realizado por la Comisión

13. UPN solicitó la nulidad de la resolución apelada, señalando que, la Comisión denegó su solicitud de informe oral, pese a sus reiteradas solicitudes y las implicancias del caso; causándole agravio.
14. De la revisión de los actuados, se aprecia que, la UPN solicitó que se le conceda el uso de la palabra ante la Comisión únicamente a través de su escrito del 13 de diciembre de 2021.
15. Mediante Resolución 0421-2023/CC2, la Comisión denegó dicho pedido -junto al de la Asociación-, sustentando su decisión en que, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, le concedía la facultad discrecional de citar a las partes de un procedimiento a informe oral. En ese sentido, dicha autoridad señaló que en el caso particular, ambas partes tuvieron la oportunidad de ejercer plenamente su derecho a exponer sus argumentos y ofrecer las pruebas que estimen pertinentes para sustentar su posición; por lo que, en tanto se contaba con elementos de juicio suficientes para emitir pronunciamiento, así como que en los pedidos no se había referido la necesidad de presentar ante la Comisión nuevos elementos de juicio para la resolución del caso, que justifiquen la programación de dicha audiencia, correspondía denegar la programación del informe oral solicitado.
16. Al respecto, este Colegiado concuerda con la fundamentación esbozada por la Comisión pues, en efecto, denegar el uso de la palabra no implica en sí misma una transgresión al debido procedimiento y defensa, siendo que la norma –artículo 16° del Decreto Legislativo 1033– concedía la facultad de aceptar o denegar este tipo de solicitudes.
17. Esto no significa que, de manera arbitraria, los órganos resolutivos pueden denegar las solicitudes de informe oral, sino que esta decisión deberá estar



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

fundamentada, lo cual ocurrió en el presente caso⁷, dado que, la Comisión sustentó su decisión en el hecho de que se contaba con medios probatorios suficientes para resolver la controversia y no se había sustentado la necesidad de presentar nuevos medios probatorios para resolver el caso.

18. Por las razones expuestas, corresponde desestimar este extremo del recurso de la UPN; toda vez que la Comisión tenía la facultad de denegar la solicitud de informe oral y, además, la fundamentó válidamente en el hecho de contar con medios probatorios suficientes para emitir un pronunciamiento.
- b) Sobre el pedido de informe oral planteado por la UPN ante la Sala
19. En el marco del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS -TUO de la LPAG-, la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del principio del debido procedimiento. No obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial que regula los procedimientos administrativos.
20. Al respecto, tal como hemos explicado anteriormente, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Salas del Tribunal del Indecopi podrán convocar o denegar la solicitud de informe oral mediante resolución debidamente motivada. De esta manera, la citación a informe oral constituye una facultad de la Sala, lo cual implica que no se encuentre obligada a convocar, de oficio o a solicitud de parte, a informe oral en todos los casos⁸. Asimismo, el debido procedimiento se garantiza toda vez que las partes pueden desarrollar su posición y actividad probatoria presentando, por escrito, alegatos y documentos que serán evaluados al momento de resolver⁹. Así, reiteramos, la denegatoria de un pedido de informe oral no involucra una vulneración al debido procedimiento.
21. En el presente caso, se encuentran elementos suficientes para emitir un pronunciamiento sobre los extremos apelados. Asimismo, la UPN ha presentado diversos alegatos para sustentar su posición. Por consiguiente, corresponde denegar la solicitud de uso de la palabra presentada por dicho apelante.

⁷ Ver considerandos 29 a 36 de la resolución apelada (foja 435 y vuelta del expediente).

⁸ En la misma línea, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, puesto en conocimiento de la autoridad administrativa lo actuado para la resolución final, las partes pueden solicitar un informe oral, siendo que la actuación o la denegatoria del mismo quedará a criterio de la Administración que resuelva el caso, según la importancia y trascendencia del caso. En ese sentido, el órgano jurisdiccional referido ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, es una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando además que no hay necesidad de actuar dicha audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.

⁹ En la Sentencia del 16 de enero de 2013, en el expediente 1147-2012-PA/TC, el Tribunal Constitucional ha señalado: "(...) en los supuestos en que el trámite de los recursos se eminentemente escrito, no resulta vulneratorio del derecho de defensa la imposibilidad del informe oral; dado que el accionante ha podido presentar sus alegatos por escrito a fin de sustentar 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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

c) Sobre la presunta contravención de la autonomía universitaria

22. En su apelación, la UPN señaló que, apelada era nula por vulnerar el Principio de Legalidad, al contravenir el mandato constitucional de la autonomía universitaria; pues no se consideró que, en ejercicio de ella, podía válidamente establecer sus reglamentos y normas, tal como ocurría en este caso, sin ser arbitrario ni perjudicar a los estudiantes.
23. Al respecto, es importante señalar que, si bien en anteriores pronunciamientos¹⁰ -en línea con lo dispuesto en el artículo 18° de la Constitución Política del Perú¹¹-, esta Sala ha reconocido que los centros de estudios poseen autonomía, entendida esta como la facultad para organizar y desarrollar el plan educativo de manera particular y coherente con los principios y directrices que posea cada institución; no es menos cierto que también se ha expresado que, el ejercicio de la autonomía no debe desnaturalizar ni desconocer la Constitución Política, los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el Perú y las normas en general¹².
24. En atención a lo mencionado, se aprecia que el reconocer la existencia de autonomía universitaria no conlleva a desconocer las facultades que tiene la autoridad administrativa en materia de protección al consumidor, por cuanto el desarrollo de las actividades que realizan las instituciones educativas se encuentra limitado por el respeto y la protección de los derechos reconocidos a los consumidores. De este modo, por ejemplo, la autoridad podría analizar la posible afectación de un alumno que reciba información inadecuada sobre la oferta educativa de dicha institución.
25. Por ende, no es posible justificar la existencia de prácticas que afecten los derechos reconocidos a los consumidores; y, en el caso concreto, el ejercicio de la autonomía universitaria por la UPN no podría justificar la existencia de una práctica -presunta imposición de cláusulas abusivas- que limite los derechos de los consumidores en el mercado. Siendo así, este extremo del recurso queda desestimado.

¹⁰ Resolución 608-2015/SPC-INDECOPI del 23 de febrero de 2015, emitida en atención a la denuncia presentada por la señora Glendys Yeny Zapata Saavedra en contra de Institución Educativa De Básica Regular Divino Niño. En el mismo sentido, ver Resolución 3290-2019/SPC-INDECOPI del 20 de noviembre de 2019.

¹¹ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, Artículo 18°.**- La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica. El Estado garantiza la libertad de cátedra y rechaza la intolerancia. Las universidades son promovidas por entidades privadas o públicas. La ley fija las condiciones para autorizar su funcionamiento. La universidad es la comunidad de profesores, alumnos y graduados. Participan en ella los representantes de los promotores, de acuerdo a ley. Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes.

¹² El Pleno Jurisdiccional del Tribunal Constitucional en la sentencia recaída en el expediente N° 037-2009-PI/TC sostiene que: "(...) *Asimismo, en la STC 00025-2006-PI/TC fundamentos 19 al 24, este Colegiado ha establecido que la autonomía universitaria debe comprenderse a partir de la Constitución y las leyes que regulen su funcionamiento, debiendo rechazarse interpretaciones que contemplan la autonomía universitaria como una autarquía. El nivel de autodeterminación debe medirse sobre la base de la Constitución, que determina que los estatutos de las universidades deben encontrarse adecuados a la Constitución y a la Ley. (...) En efecto, si bien es cierto que la autonomía universitaria garantiza la independencia de las universidades, en diversos aspectos, también lo es que la misma no le da carta blanca para actuar abusando de una libertad irrestricta, más aún cuando dicha actuación es contraria a la ley o a la Constitución, pues de este modo se estaría avalando el abuso de derecho. En ese orden de ideas, la Corte Constitucional de Colombia ha precisado que "la autonomía universitaria no es soberanía educativa, pues si bien otorga un margen amplio de discrecionalidad a la institución superior, le impide la arbitrariedad"* (Sentencia C-008/2001, fundamento 3). (...)



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

d) Sobre la presunta falta de motivación de la apelada

26. En su recurso de apelación, la Asociación refirió que, la apelada era nula debido a que, la Comisión no desarrolló de manera completa -sobre algunos artículos, su exposición fue menor a media hoja- y correcta las razones por las cuales cada uno de los artículos cuestionados eran abusivos; siendo que, no valoró todos sus argumentos, vulnerando la presunción de licitud.
27. Al respecto, esta Sala aprecia que, lo cuestionado por la proveedora radica en la extensión del análisis contenido en la decisión recurrida; sobre lo cual cabe indicar que, la motivación adecuada no depende de la cantidad de párrafos u hojas que se vayan a emplear al resolver un caso, sino más bien de que se hayan expuesto los fundamentos de la decisión de manera clara y concreta, desarrollo que sí se desprende de la resolución impugnada.
28. En efecto, aun cuando la UPN adujo que la Comisión no expuso correctamente las razones por las cuales las disposiciones eran abusivas; se aprecia que, dicha autoridad sí expresó razones suficientes para justificar su decisión y valoró los medios probatorios que se encuentran en el expediente, la normativa que consideró aplicable y los argumentos expuestos por las partes.
29. Por consiguiente, corresponde desestimar el referido alegato, siendo que la resolución venida en grado no contiene algún vicio en la motivación que afecte su validez, respecto de este extremo; más aún si la denunciada no ha identificado cuáles serían esos argumentos que fueron dejados de lado por la primera instancia.

Sobre las cláusulas abusivas

30. El artículo 48° literal c) del Código, complementado con el artículo 49° de dicha norma, señala que en los contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que coloquen al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos. Para su evaluación, se tiene en cuenta la naturaleza del producto o servicio objeto del contrato, así como las circunstancias que concurrieron al momento de su celebración, la información brindada al consumidor, así como el resto de las cláusulas estipuladas en el contrato¹³.
31. Así, el artículo 49° del Código define el concepto de cláusula abusiva y los criterios a tener en cuenta al momento de su evaluación, siendo importante

¹³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49°.- Definición de cláusulas abusivas. 49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos. 49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa (...).



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

indicar que la lectura de dicho artículo se debe realizar con los artículos 50° y 51° de dicho cuerpo normativo, los mismos que enumeran determinados supuestos que permiten identificar los casos en los cuales se configuraría una cláusula abusiva, sea de ineficacia absoluta o relativa.

32. Los requisitos para determinar si estamos ante una cláusula abusiva son los siguientes:
- i) Que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor acredita la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada.
 - ii) Que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor.
33. Cabe anotar que la Sala considera que los requisitos señalados son aplicables tanto a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa –reguladas en el artículo 51°–, así como a las de ineficacia absoluta –recogidas en el artículo 50°–.
34. No obstante, en relación con lo señalado en el último párrafo del artículo 49°.3 del Código¹⁴, esto es, que el proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba, solo es de aplicación para las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, toda vez que, si un acuerdo o acto está en contra de las normas que lo califican con nulidad, no cabe pacto en contrario. En ese sentido, no corresponderá invocar lo estipulado en el último párrafo del artículo 49°.3 del Código, para las cláusulas de ineficacia absoluta, tales como aquellas que ponen límites a los derechos de los consumidores, entre otras.
35. Como un punto previo al análisis de fondo, cabe abordar los argumentos transversales de la denunciada, dirigidos a que se declare la nulidad de la resolución por falta de motivación y vulneración de la seguridad jurídica de los administrados. Así, sobre el particular, debemos precisar lo siguiente:

Respecto de la presunta motivación defectuosa del análisis sobre cláusulas abusivas

- i) En su recurso de apelación, la Asociación refirió que, la apelada era nula debido a que, la Comisión no desarrolló de manera completa -sobre algunos artículos, su exposición fue menor a media hoja- y correcta las razones por las cuales cada uno de los artículos cuestionados eran abusivos; siendo que, no valoró todos sus argumentos, vulnerando la presunción de licitud.
- ii) En el caso particular de los procedimientos administrativos, el artículo 6° del TUO de la LPAG señala que la motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes y la exposición de las razones jurídicas y normativas que justifican el acto adoptado.

¹⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49°.- Definición de cláusulas abusivas. (...) 49.3 El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluye la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. El proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba.



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

- iii) Al respecto, esta Sala aprecia que, lo cuestionado por la proveedora radica en la extensión del análisis contenido en la decisión recurrida; sobre lo cual cabe indicar que, la motivación adecuada no depende de la cantidad de párrafos u hojas que se vayan a emplear al resolver un caso, sino más bien de que se hayan expuesto los fundamentos de la decisión de manera clara y concreta, desarrollo que sí se desprende de la resolución impugnada.
- iv) En efecto, aun cuando la UPN adujo que la Comisión no expuso correctamente las razones por las cuales las disposiciones eran abusivas; se aprecia que, dicha autoridad sí expresó razones suficientes para justificar su decisión, precisando cuáles serían los derechos de los consumidores que estarían siendo vulnerados con los artículos cuestionados del Reglamento Administrativo, lo cual conllevó a que fueran calificados como cláusulas abusivas, y valoró los medios probatorios que se encuentran en el expediente, la normativa que consideró aplicable y los argumentos expuestos por las partes. Esto, independientemente de la validez de los argumentos planteados por la Comisión, los cuales serán examinados en el análisis de fondo de la presente resolución.
- v) Por consiguiente, corresponde desestimar el referido alegato sobre la motivación de la apelada, más aún si la denunciada no ha identificado cuáles serían los argumentos que fueron dejados de lado por la primera instancia.

Presunto atentado contra la seguridad jurídica de los administrados

- vi) Otro argumento esgrimido por la UPN para pedir la nulidad de la recurrida, fue que esta infringía el Principio de Legalidad, ya que generaría efectos jurídicos que atentaban contra la seguridad jurídica de los administrados; pues la Sala ya había dicho que el Código debía evaluarse acorde a lo establecido por el Tribunal Constitucional y tener en cuenta el deber de colaboración del alumno con la institución educativa, siendo lógico que, si el servicio educativo estuvo a disposición del alumno, la institución se negara a devolver la contraprestación pagada.
- vii) Sobre el particular, cabe anotar que, si bien en anteriores pronunciamientos la Sala ha mencionado que, el Tribunal Constitucional reconoce el derecho del proveedor del servicio a requerir el pago de la contraprestación dineraria correspondiente, y el deber de colaboración y cooperación del estudiante con la buena marcha del centro educativo¹⁵; no es menos cierto que dicha postura se refiere sólo a una de las múltiples situaciones que pueden ocurrir durante la prestación del servicio educativo. En ese sentido, lo expuesto no puede generar a la

¹⁵ El cual se sustenta en la existencia de una comunidad educativa compuesta por un grupo de alumnos cuyo derecho fundamental a la educación podría verse afectado negativamente por el incumplimiento de las obligaciones económicas asumidas por parte de algunos de ellos.



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

- proveedora la expectativa de que, en todos los casos, las entidades educativas pueden retener los montos pagados por los estudiantes.
- viii) De hecho, a grandes rasgos, se aprecia que la primera instancia sustentó su decisión respecto del articulado que restringía la devolución del dinero pagado, en que la causa del retiro del alumno o el cese de la prestación del servicio podría atribuirse a la proveedora en algunos casos -por falta de idoneidad, por ejemplo-; supuesto en el cual, los consumidores tendrían derecho a recibir el reembolso de las sumas abonadas por el servicio, lo cual precisamente estaría siendo restringido por los artículos 32°, 37°, 33° y Anexo 01 del Reglamento Administrativo de la UPN.
- ix) En suma, de la revisión de la recurrida, se desprende que esta no contraviene la seguridad jurídica invocada por la apelante; puesto que las cláusulas evaluadas son genéricas, abarcando no sólo el supuesto de que el servicio sea interrumpido por motivos personales del consumidor, sino también situaciones en las que la universidad podría causar tal hecho.
36. Por último, es pertinente precisar que, no son puntos controvertidos que, los cuestionados artículos del Reglamento Administrativo de la UPN formaban parte del contrato de servicios educativos -al establecerse, en la introducción de dicha normativa interna, su incorporación automática a los términos y condiciones del acuerdo de servicio entre estudiante y universidad- y estaban vigentes a la fecha de denuncia; siendo que, hasta el momento, la denunciada no ha mencionado y mucho menos demostrado que dichas disposiciones hayan sido retiradas o modificadas.
- (i) Respecto de las presuntas infracciones del artículo 50° literal a) del Código**
37. Según el artículo 50° literal a) del Código¹⁶, se constituyen como cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las que excluyen o limitan la responsabilidad del proveedor.
- (i.1) Sobre el artículo 19° del Reglamento Administrativo**
38. Al respecto, la Comisión declaró fundada la denuncia por infracción del literal a) del artículo 50° del Código, respecto del artículo mencionado en el título de este acápite; al estimar que, la UPN había limitado su responsabilidad por anticipado en todos los casos, pese a que podría existir un reporte indebido a las centrales de riesgo, atribuible a dicha proveedora. Señaló que, el carácter abusivo se evidenciaba al trasladar la responsabilidad absoluta al alumno, pese a un accionar negligente de la UPN, quien de forma anticipada y sin mediar mayor evaluación de lo ocurrido, determinaba su absolución ante la interposición de un reclamo. Finalmente, añadió que la limitación referida

¹⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50°. - Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta. Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes: a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
(...)



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

violaba los derechos de los consumidores y los colocaba en desventaja, generando el obstáculo de interponer reclamos en defensa de sus intereses y que sean admitidos.

39. En su recurso de apelación, sobre esta cláusula, la UPN refirió lo siguiente:
- i) Que, de esta cláusula no se desprende que la UPN no vaya a asumir responsabilidad en caso de un reporte indebido o la atribución de una deuda inexistente; sino más bien que, una vez que la universidad realizó el reporte luego de observar una deuda del alumno, no podía hacerse responsable por reclamos dirigidos directamente contra las centrales de riesgo.
 - ii) Que, esta cláusula no representaba una desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor; puesto que para que este sea reportado a una central de riesgo, debía haber incumplido sus obligaciones frente a la universidad.
 - iii) Que, la Comisión puso argumentos extremistas, ensayando una interpretación alternativa al sentido propuesto por su centro de estudios, sin considerar la presunción de licitud.
40. En el caso concreto, se observa que el artículo 19° del Reglamento Administrativo señalaba expresamente lo siguiente (ver foja 25 vuelta del expediente):
- “Art. 19° La Universidad está facultada a informar a las Centrales de Riesgo en caso de que el estudiante no cumpla puntualmente con el pago de las obligaciones contraídas al momento de la matrícula, no siendo responsable de reclamo alguno que derive de este hecho.”*
41. Conviene puntualizar que, contrario a lo alegado por la UPN, la posición de la Comisión no vulnera de modo alguno el Principio de Presunción de Licitud; toda vez que, en este caso analizamos en abstracto la disposición cuestionada como cláusula abusiva -al tratarse de una denuncia iniciada por una asociación de consumidores-, siendo posible y necesario evaluar en qué casos hipotéticos se podría aplicar dicha estipulación, por lo que si se detecta que alguno de ellos es contrario a derechos de los consumidores, se advertiría su carácter abusivo.
42. Ahora bien, es pertinente resaltar que lo cuestionado por la Asociación es que la UPN, por medio de la cláusula antes citada, haya pretendido liberarse de toda responsabilidad respecto de reclamos relacionados con el reporte del estudiante ante las centrales de riesgo; pese a que podrían existir supuestos en los cuales dicha acción podría haberse realizado de manera inadecuada.
43. Al respecto, de la lectura del artículo aludido, se desprende en efecto que la UPN dispuso su exención absoluta de responsabilidad, tal como alegó 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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

denunciante; pese a que, en los hechos, podrían ocurrir situaciones en las que el reporte ante las centrales de riesgo sea indebido o inexacto, debido a circunstancias atribuibles a la proveedora. A modo de ejemplo, se advierten diversos escenarios, tales como: un problema con el registro de los pagos que ocasione una aparente deuda en perjuicio del estudiante, un cálculo erróneo de las sumas adeudadas, defectos o demoras en la tramitación de una beca o descuento que ocasione en el sistema una presunta deuda, entre otros.

44. En ese sentido, queda claro que la UPN no puede exonerarse de responsabilidad, por anticipado y de manera total, sobre los reclamos que los usuarios formulen respecto de su reporte ante las centrales de riesgo; puesto que pueden existir supuestos en los cuales, las observaciones de los usuarios se sustenten en un accionar incorrecto o indebido de la proveedora, tal como ejemplificamos anteriormente.
45. Respecto de lo alegado por la UPN sobre la real interpretación que tendría la cláusula en análisis, cabe indicar que, tal como se expuso anteriormente, el artículo 19° del Reglamento Administrativo no especifica -contrario a lo alegado por dicha proveedora- que la exención de responsabilidad sólo aplicaba a los reclamos dirigidos directamente contra las centrales de riesgo; quedando desestimado, en consecuencia, dicho alegato. De hecho, reiteramos, en la referida disposición interna se evidencia la imposición de una regla de aplicación general para todos los reclamos sobre el particular.
46. Así, esta Sala aprecia que, tal como refirió la Comisión, la estipulación que pretende exonerar de responsabilidad a la proveedora, respecto de los reclamos sobre reportes ante la central de riesgos, era abusiva; puesto que generaban una desproporción injustificada entre los riesgos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor. En efecto, frente al cuestionado artículo 19° del Reglamento Administrativo de la UPN, el usuario se podría ver obligado a soportar perjuicios ocasionados por un actuar negligente de la proveedora -como ver afectado su historial crediticio-, quien de manera anticipada se había exonerado de cualquier tipo de responsabilidad, incluso en aquellos casos en los cuales podría haber actuado incorrectamente.
47. De otro lado, si bien la UPN ha señalado que, para que un consumidor sea reportado a una central de riesgo, debía haber incumplido sus obligaciones frente a la universidad, no es menos cierto que incluso en dicho escenario existe la posibilidad de que se genere algún error, ya sea respecto de la atribución de una deuda que no existe, o incluso una inexacta declaración del monto debido; puesto que, a fin de cuentas, como cualquier ser humano, sus trabajadores podrían cometer equivocaciones.
48. Por último, es necesario aclarar que, esta Sala no comparte la posición de la Comisión respecto de que la limitación advertida generaba el obstáculo de interponer reclamos en defensa de sus intereses y que sean admitidos;



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

considerando que, bajo lo denunciado y el tipo infractor imputado, en estricto no se está cuestionando una limitación de la facultad del consumidor de presentar reclamos, sino más bien la exención de responsabilidad absoluta y por anticipado que efectuó la proveedora a través del artículo 19° de su Reglamento Administrativo.

49. En consecuencia, se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la UPN por infracción del artículo 50° literal a) del Código, referida a que dicha proveedora habría incluido una cláusula abusiva en el artículo 19° de su Reglamento Administrativo; toda vez que, esta disposición exoneraba por anticipado de toda responsabilidad a la denunciada, respecto de los reclamos que los usuarios formulen sobre su reporte ante las centrales de riesgo, aun cuando podrían haber supuestos en los cuales tenía el deber de responder; evidenciándose un actuar contrario a las exigencias de la buena fe.

(i.2) Sobre el artículo 28° del Reglamento Administrativo

50. Al respecto, la Comisión declaró fundada la denuncia por infracción del literal a) del artículo 50° del Código, respecto del artículo mencionado en el título de este acápite; al estimar que, la UPN limitó su responsabilidad por anticipado, al no contemplar casos en los que el pago o direccionamiento fuera erróneo por acción negligente de personal de UPN, exonerándola de plano cuando no se revise el recibo, perjudicando a los alumnos pues los obligaba a asumir perjuicios que no les corresponderían. Finalmente, agregó que, las condiciones de Reglamento Administrativo no deberían afectar derechos de consumidores, como la libertad de interponer un reclamo, que éste sea examinado por la institución y que pueda ser atendido.
51. En su recurso de apelación, sobre esta cláusula, la UPN refirió lo siguiente:
- i) Que, el consumidor era el único encargado de revisar cualquier error en el recibo entregado, ya sea en ventanilla, cajero o transacción web; por lo que con esta cláusula se pretendía delimitar su responsabilidad frente a la de terceros, en situaciones en las que no tenía injerencia -como errores del banco o del alumno al digitar su código-, mas no pretendía evadir alguna responsabilidad que le fuera imputable.
 - ii) Que, la Comisión se ponía en situaciones extremas y pretendía que un reglamento regule todas las excepciones a este artículo, pese a que esto era materialmente imposible.
52. Ahora bien, se observa que el artículo 28° del Reglamento Administrativo señalaba expresamente lo siguiente (ver foja 26 del expediente):

“Art. 28°.- El estudiante es responsable de verificar la información en el recibo de cobranza al momento de realizar el pago, cualquier error luego de haberse retirado de ventanilla o cajero automático o aprobada la transacción vía web, es responsabilidad del estudiante. La universidad no es responsable de reclamo alguno que se derive de este hecho.”



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

53. En este punto, es pertinente resaltar que lo cuestionado por la Asociación es que la UPN, por medio de la cláusula antes citada, haya pretendido liberarse de toda responsabilidad respecto de reclamos por errores en los recibos de cobranza; pese a que estos podrían ser atribuibles a la universidad.
54. Al respecto, de la lectura del artículo aludido, se desprende en efecto que la UPN dispuso su exención absoluta de responsabilidad, tal como alegó la denunciante; pese a que, en los hechos, podrían ocurrir situaciones en las que los errores en los recibos de cobranza sean atribuibles a la proveedora. A modo de ejemplo, se advierten diversos escenarios, tales como: una deficiente información sobre el concepto que se desea cancelar, un cobro superior al establecido en el tarifario de la UPN, conceptos señalados para pagos vía web que no estén actualizados en cuanto a su denominación o monto, entre otros.
55. En ese sentido, queda claro que la UPN no puede exonerarse de responsabilidad, por anticipado y de manera total, sobre los reclamos que los usuarios formulen respecto de errores en los recibos de cobranza; puesto que pueden existir supuestos en los cuales, las equivocaciones fueran imputables a la proveedora, tal como ejemplificamos anteriormente.
56. Respecto de lo alegado por la UPN sobre la interpretación que tendría la cláusula en análisis, cabe indicar que, tal como se expuso anteriormente, el artículo 19° del Reglamento Administrativo no especifica -contrario a lo alegado por dicha proveedora- que la exención de responsabilidad sólo aplicaba a los reclamos motivados por hechos de terceros como la entidad financiera o el mismo consumidor; quedando desestimado, en consecuencia, dicho alegato. De hecho, reiteramos, en la referida disposición interna se evidencia la imposición de una regla de aplicación general para todos los reclamos relacionados con los recibos de cobranza.
57. Conviene puntualizar que, contrario a lo alegado por la UPN, la posición de la Comisión -ratificada por esta instancia- no vulnera de modo alguno el Principio de Causalidad, dado que con este pronunciamiento no se establece que debía responder por hechos de terceros -como las entidades financieras o el propio estudiante-; sino solamente se sanciona que haya pretendido exonerarse de responsabilidad respecto de situaciones que sí estarían en su esfera de control, o le fueran atribuibles.
58. De otro lado, contrario a lo alegado por la UPN, tampoco se pretende que se coloquen en el reglamento todas las excepciones a su exoneración de responsabilidad, sino más bien que la redacción de sus estipulaciones respete los derechos de los consumidores; pues en este extremo, bien pudo consignar que dicha exención no aplicaba para errores que fueran atribuibles a la universidad.



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

59. Así, esta Sala aprecia que, tal como refirió la Comisión, la estipulación que pretende exonerar de responsabilidad a la proveedora, respecto de los reclamos sobre errores en los recibos de cobranza, era abusiva; puesto que generaban una desproporción injustificada entre los riesgos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor. En efecto, frente al cuestionado artículo 28° del Reglamento Administrativo de la UPN, el usuario se podría ver obligado a soportar perjuicios ocasionados por un actuar negligente de la proveedora, quien de manera anticipada se había exonerado de cualquier tipo de responsabilidad, incluso en aquellos casos en los cuales podría haber actuado incorrectamente.
60. Por último, es necesario aclarar que, esta Sala no comparte la posición de la Comisión respecto de que se estaría afectando la libertad de interponer un reclamo, que éste sea examinado por la institución y que pueda ser atendido; considerando que, bajo lo denunciado y el tipo infractor imputado, en estricto no se está cuestionando una limitación de la facultad del consumidor de efectuar reclamos, sino más bien la exención de responsabilidad absoluta y por anticipado que efectuó la proveedora a través del artículo 28° de su Reglamento Administrativo.
61. En consecuencia, se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de la UPN por infracción del artículo 50° literal a) del Código, referida a que dicha proveedora habría incluido una cláusula abusiva en el artículo 28° de su Reglamento Administrativo; toda vez que, esta disposición exoneraba por anticipado de toda responsabilidad a la denunciada, respecto de los reclamos que los usuarios formulen sobre errores en los recibos de cobranza, aun cuando estos podrían serle atribuibles, en algunos supuestos; evidenciándose un actuar contrario a las exigencias de la buena fe.
- (ii) Respecto de las presuntas infracciones del artículo 50° literal e) del Código
62. Considerando la imputación en cuestión, cabe enfatizar que el literal e) del artículo 50° del Código¹⁷ establece que, constituyen cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las que excluyen o limitan los derechos legales reconocidos a los consumidores.
63. Antes de efectuar el análisis, conviene precisar, sobre la naturaleza de la matrícula, que el pago por este concepto, de acuerdo con las prácticas comerciales en los servicios educativos, tiene como finalidad otorgar al consumidor el derecho de acceso a un servicio educativo y asegurar su permanencia en el mismo durante un período académico específico. Esto la

¹⁷

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50°.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta. Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes: (...) e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, 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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

diferencia de las pensiones, las cuales son la contraprestación pagada por la prestación de un servicio educativo.

64. En el caso particular, la UPN exigiría el pago del concepto de matrícula en una sola ocasión, y el pago de la pensión de enseñanza en cuotas -la primera de ellas, pagada junto con la matrícula-, conforme a lo estipulado en los artículos 6 y 21 del Reglamento.

(ii.1) Sobre los artículos 32° y 37° literal c) del Reglamento Administrativo

65. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por la Asociación en contra de la UPN por infracción del artículo 50° literal e) del Código, referida a que impuso cláusulas abusivas en los artículos 32° y 37° literal c) de su Reglamento Administrativo, al negar la devolución de las pensiones de enseñanza cuando las clases hayan iniciado y el estudiante haya asistido, además de no evaluarse las razones del retiro. Esto, al considerar dicha conducta probada, en tanto restringía el derecho de los estudiantes de acceder a una devolución cuando -durante la prestación- observen incongruencias entre los términos ofrecidos y lo finalmente entregado, o su ejecución se torne inútil, según el artículo 97° del Código; e incluso, cuando la falta de prestación del servicio o su interrupción obedezcan a eventos imputables directamente al proveedor.

66. En su apelación, la UPN manifestó lo siguiente:

- i) Que, no pretendía eliminar los remedios legales que se le reconoce al consumidor a través del Código, como señalaba la Comisión.
- ii) Que, no era factible devolver las pensiones una vez iniciadas las clases del ciclo o semestre académico, pues en estos casos el servicio educativo ya estaba siendo prestado y a disposición del alumno; siendo legal y razonable que tuviera la facultad de recabar y mantener las pensiones correspondientes.
- iii) Que, en otros pronunciamientos se dijo que las universidades tienen la facultad de procurar el cobro de pensiones y considerar el costo de oportunidad derivado del retiro de un alumno del ciclo, curso o programa de posgrado.
- iv) Que, la Comisión se ponía en situaciones extremas y pretendía que un reglamento regule todas las excepciones a este artículo, pese a que esto era materialmente imposible.
- v) Que, la Comisión desconocía la presunción de licitud de los administrados, considerando sin prueba alguna que la UPN en ningún supuesto devolvía el dinero, pese a que era falso y no se había solicitado información sobre esto.
- vi) Que, cuando hubiera una situación de falta de idoneidad o no conformidad con el servicio, el caso se analizaría específicamente, sin que este artículo del Reglamento configure una limitación como la que pretendía establecer la Comisión contra la presunción de licitud

67. En el caso concreto, se observa que los artículos 32° y 37° literal c) del Reglamento Administrativo estipulaban expresamente lo siguiente (ver fojas 26 vuelta y 27 del expediente):



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

"Art. 32° Los pagos de pensión de enseñanza no son materia de devoluciones una vez iniciadas las clases del ciclo o programa académico, siempre y cuando el estudiante haya asistido al menos a una clase. En ningún otro caso procede la devolución de pensiones (...)."

"Art. 37° El estudiante puede solicitar el reembolso de sus pagos por pensión de enseñanza en las siguientes situaciones: (...)

c) Después de retirarse del ciclo o programa académico habiendo realizado pago anticipado de boleta(s) y no habiendo hecho uso del servicio. (...)"

68. Como puede verse, el artículo 32° del Reglamento Administrativo contemplaba como presunta exclusión o limitación a los derechos de los consumidores, la negativa de devolución del dinero pagado por pensiones de enseñanza, en aquellos casos en los que hayan iniciado las clases del ciclo o programa académico y el estudiante haya asistido al menos a una de ellas. Asimismo, el artículo 37° literal c) de la misma normativa, establecía dicha negativa en los casos en que el usuario, luego de hacer uso del servicio educativo, formule su retiro del ciclo o programa académico.
69. Sobre el particular, como argumento central de apelación, la denunciada adujo que no era factible ni razonable devolver los montos pagados por pensiones de enseñanza, una vez prestado el servicio educativo, considerando además el costo de oportunidad derivado del retiro de un alumno. En la misma línea, añadió que, cuando hubiera una situación de falta de idoneidad o no conformidad con el servicio, el caso se analizaría específicamente, sin que los artículos del Reglamento configuren una limitación como la que pretendía establecer la Comisión contra la presunción de licitud; pues no buscaba eliminar los remedios legales que se le reconoce al consumidor a través del Código, como señalaba la Comisión.
70. Al respecto, no pasa desapercibido que, por su redacción, los artículos 32° y 37° del Reglamento Administrativo de la UPN, evidencian que la negativa de devolución aplicaba en todos los casos en que el usuario haya hecho uso del servicio educativo -asistido al menos a una clase, iniciado el ciclo o programa-; sin considerar que, en ciertos supuestos, los consumidores tienen derecho a la devolución de lo pagado por el servicio, aun cuando lo hayan recibido.
71. En específico, cabe resaltar que el literal e) del artículo 1.1° del Código, reconoce expresamente el derecho de los consumidores a recibir devoluciones de la contraprestación pagada por el producto o servicio, en determinados supuestos, según el siguiente tenor: *"Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias"*.
72. Las referidas circunstancias, además, se encuentran detalladas en el artículo 97° del mencionado cuerpo normativo. Entre ellas, se encuentran aquellos casos en los que la entrega del producto o la prestación del servicio no se



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor -literal d)-, así como en los que el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad -literal f)-¹⁸.

73. Asimismo, esta Sala también considera, más allá de los supuestos consignados en el artículo 97° del Código, que el consumidor podría eventualmente tener un derecho a la devolución de la contraprestación en los casos en los que la falta de prestación del servicio se genere por causa no imputable al consumidor. *A contrario sensu*, en determinadas situaciones, el consumidor tendrá derecho a la devolución de lo pagado, si es que el servicio no pudo ser prestado por culpa del proveedor (por ejemplo, en aquellos casos en los que el servicio educativo no pudiera ser prestado en tanto el establecimiento del proveedor fuera clausurado por una Autoridad Administrativa, los docentes no acudieran a clases, etc.).
74. Por otro lado, se observa que, en este caso, si bien la universidad contempló algunas excepciones a la negativa de devolución, no es menos cierto que estas no se refieren a uno de los supuestos descritos anteriormente -es decir, cuando el servicio contratado pudiera dejar de prestarse o prestarse inidóneamente por parte de la proveedora-; sino que, más bien, hacen referencia a situaciones que exigen no haber hecho uso del servicio educativo, tal como se advierte de la lectura del artículo 37 del Reglamento Administrativo -ver foja 27 del expediente-.
75. En ese sentido, queda desestimado lo alegado por la UPN sobre el particular; puesto que, de los artículos 32° y 37° literal c) -así como de las demás disposiciones- contempladas en su Reglamento Administrativo, no se desprende alguna salvedad que permita interpretar la posibilidad de devolución de las pensiones cuando la interrupción del servicio -incluso en caso de retiro- se debiera a una circunstancia atribuible al proveedor.
76. Además, cabe mencionar que en este caso no se está desconociendo el Principio de Presunción de Licitud, puesto que, no estamos afirmando que la UPN en todos los casos se niegue a devolver las pensiones pagadas por los consumidores; sino más bien que, la negativa examinada colisionaba con lo dispuesto en el artículo 97° del Código, al impedir que, en caso se haya usado

¹⁸

LEY 29571. Artículo 97°.- Derechos de los consumidores. Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos: a. Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes. b. Cuando los materiales, elementos, substancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan. c. Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado. d. Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor. e. Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique. f. Cuando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad. g. Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad. En caso de que se adquiera un producto con una garantía voluntaria, se sujeta a los términos de esta, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor. De devolverse el monto pagado, debe tomarse como base el valor del producto o servicio en el momento de la devolución. Si el valor del producto o del servicio es menor en el momento de la devolución, se debe restituir el precio o retribución originalmente abonado. En ambos casos se pagan intereses legales o convencionales, si los hubiera. Lo dispuesto en el presente artículo es sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiera lugar.

M-SPC-13/1B

20/43



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

el servicio educativo y posteriormente se pida el retiro o este deje de prestarse, por circunstancias atribuibles a la proveedora, se accediera al reembolso de lo pagado.

77. De otro lado, contrario a lo alegado por la UPN, tampoco se pretende que se coloquen en el reglamento todas las excepciones a negativa de reembolso de pensiones, sino más bien que la redacción de sus estipulaciones respete los derechos de los consumidores; pues en este extremo, bien pudo consignar como un supuesto adicional, que el pedido sí procedía cuando se motivara en hechos atribuibles a la universidad, aun cuando se haya accedido al servicio educativo.
78. En síntesis, considerando que los artículos 32° y 37° literal c) del Reglamento Administrativo establecían la negativa de devolución de las pensiones en caso se haya hecho uso del servicio educativo, sin considerar que la falta de prestación del mismo o el retiro podrían deberse a hechos atribuibles a la proveedora, este Colegiado estima que las disposiciones examinadas eran, en efecto, cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, pues excluían el derecho de los consumidores a, en determinadas circunstancias que los colocaban -en su perjuicio- en una situación de desventaja, recibir la devolución de la contraprestación.
79. Por las razones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la Asociación en contra de la UPN por infracción del artículo 50° literal e) del Código, referida a que dicha proveedora habría incluido cláusulas abusivas en los artículos 32° y 37° literal c) de su Reglamento Administrativo; toda vez que excluían y limitaban el derecho de los consumidores a recibir la devolución de las pensiones de enseñanza –en determinadas circunstancias que los colocaban, en su perjuicio, en una situación de desventaja– y el derecho a la protección a sus intereses económicos, reconocidos en los literales c) y e) del artículo 1.1° del Código.

(ii.2) Sobre el artículo 33° y Anexo 01 del Reglamento Administrativo

80. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta por la Asociación en contra de la UPN por infracción del artículo 50° literal e) del Código, referida a que impuso cláusulas abusivas en el artículo 33° y Anexo 01 de su Reglamento Administrativo, al negar la devolución de los pagos por concepto de matrícula, cuota de inscripción y derecho académicos. Esto, al considerar dichas disposiciones abusivas, en tanto de forma categórica -regla general- rechazaba las solicitudes de devolución de pagos por concepto de matrícula, cuotas de inscripción y derechos académicos, sin admitir eventos ajenos al consumidor o circunstancias que sean imputables al proveedor. Asimismo, señaló que la condición temporal limitaba derechos de consumidores de obtener la devolución de su matrícula, pues solo les daban treinta (30) días



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

para tramitarlo, injustificadamente; más aún si el artículo 97° del Código no señalaba límite temporal para requerir la devolución de la contraprestación pagada.

81. En su apelación, la UPN manifestó lo siguiente:

- i) Que, era lógico que, si el alumno registraba cursos ya se había prestado el servicio educativo y brindado el servicio de matrícula; sucediendo lo mismo con la cuota de inscripción.
- ii) Que, la Comisión desconocía la presunción de licitud de los administrados, considerando sin prueba alguna que la UPN en ningún supuesto devolvía el dinero, pese a que esto era falso y no se había solicitado información sobre el particular.
- iii) Que, cuando hubiera una situación de falta de idoneidad o no conformidad con el servicio, el caso se analizaría específicamente, sin que este artículo del Reglamento configure una limitación como la que pretendía establecer la Comisión contra la presunción de licitud.
- iv) Que, devolver derechos académicos a los alumnos pese a haberles brindado el servicio educativo, vulneraba la autonomía universitaria y trasgredía el deber de colaboración del alumno con la institución.

82. En el caso concreto, se observa que los artículos 33° y Anexo 01 del Reglamento Administrativo estipulaban expresamente lo siguiente (ver fojas 26 vuelta y 30 del expediente):

“Art. 33° Los pagos de matrícula, cuota de inscripción y de derechos académicos correspondientes a los tramites de orden académico no son materia de devolución. Para más detalle, consultar el Anexo N° 1.”

“Anexo N° 01: Trámite de reembolso de dinero

Se devuelve el concepto de matrícula (o pre matrícula en caso de nuevos y reingreso de Pregrado) a estudiantes que soliciten el reembolso hasta 30 días antes del inicio de clases.”

83. Como puede verse, el artículo 33° y Anexo 01 del Reglamento Administrativo contemplaban como presunta limitación de los derechos de los consumidores, la negativa de devolución del dinero pagado por cuota de inscripción y derechos académicos, sin alguna excepción. Asimismo, respecto de la matrícula, establece que dicho pago podrá ser devuelto si se solicita su reembolso hasta treinta (30) días antes del inicio de clases. Lo expuesto en ambos casos supone que, por ejemplo, una vez recibido el servicio educativo, todos los conceptos mencionados no serían devueltos; y, en el caso del pago por matrícula, inclusive, si el pedido se realizara fuera del plazo fijado, tampoco sería reembolsado.

84. Sobre el particular, la denunciada adujo que cuando hubiera una falta de idoneidad o no conformidad con el servicio, el caso se analizaría específicamente, sin que los artículos del Reglamento configuren una



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

limitación como la que pretendía establecer la Comisión contra la presunción de licitud.

85. Al respecto, no pasa desapercibido que, por su redacción, el artículo 33° y Anexo 01 del Reglamento Administrativo de la UPN, evidencian que la negativa de devolución aplicaba de manera absoluta para los conceptos cuota de inscripción y derechos académicos, y en el caso de la matrícula, la única excepción suponía que no se haría uso del servicio educativo, así como que debía pedirse en un plazo específico; sin considerar que, en ciertos supuestos, los consumidores tienen derecho a la devolución de lo pagado por el servicio, aun cuando lo hayan recibido, y sin un límite temporal como el que impuso la proveedora.
86. En específico, tal como hemos indicado en el acápite anterior, cabe recordar que el literal e) del artículo 1.1° del Código, reconoce expresamente el derecho de los consumidores a recibir devoluciones de la contraprestación pagada por el producto o servicio, en determinados supuestos, según el siguiente tenor: *“Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias”*.
87. Las referidas circunstancias, además, se encuentran detalladas en el artículo 97° del Código, siendo destacables para el caso concreto, los literales d) y f) de dicha norma, los cuales contemplan aquellos casos en los que la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor, así como que el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad. Asimismo, además de estos supuestos, tal como ya hemos mencionado en el acápite anterior, el consumidor podría eventualmente tener derecho a la devolución de la contraprestación en determinadas situaciones, si es que el servicio no pudo ser prestado por culpa del proveedor.
88. Por otro lado, se observa que, en el Reglamento Administrativo no se contempló que los conceptos pagados por matrícula, cuota de inscripción y derechos académicos, podrían ser devueltos cuando los consumidores se encuentren frente a alguno de los supuestos descritos en el punto anterior.
89. En ese sentido, queda desestimado lo alegado por la UPN sobre el particular; puesto que, del artículo 33° y Anexo 01 -así como de las demás disposiciones contempladas en su Reglamento Administrativo, no se desprende alguna salvedad que permita interpretar la posibilidad de devolución de los conceptos pagados por matrícula, cuota de inscripción y derechos académicos, cuando la interrupción del servicio se debiera a una circunstancia atribuible al proveedor.



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

90. Además, cabe mencionar que, en este caso no se está desconociendo el Principio de Presunción de Licitud, puesto que, no estamos afirmando que la UPN en todos los casos se niegue a devolver los conceptos antes mencionados a los consumidores; sino más bien que, la negativa examinada colisionaba con lo dispuesto en el Código -en especial, el artículo 97º-, al impedir que, en caso el alumno deje de recibir el servicio o se retire por circunstancias atribuibles a la proveedora, se accediera al reembolso de lo pagado por los conceptos aludidos. Asimismo, es cuestionable que, se imponga un límite temporal -treinta (30) días- para efectuar la solicitud de reembolso, considerando que, el artículo 97º del Código no establece un plazo para requerir la devolución de la contraprestación pagada.
91. Por otra parte, la UPN refirió que, devolver derechos académicos a los alumnos pese a haberles brindado el servicio educativo, vulneraba la autonomía universitaria y trasgredía el deber de colaboración del alumno con la institución; no obstante, se aprecia que dichos alegatos ya fueron abordados en la cuestión previa c) y el párrafo 35 de esta resolución, por lo que nos remitimos a los mismos para desestimar este extremo del recurso.
92. En síntesis, considerando que el artículo 33º y Anexo 01 del Reglamento Administrativo establecían la negativa de devolución absoluta de los conceptos pagados por cuota de inscripción y derechos académicos, y de la matrícula en caso se haya solicitado después de los treinta (30) días anteriores al inicio de clases; sin considerar que la interrupción del servicio podría deberse a hechos atribuibles a la proveedora y que el artículo 97º del Código no establece un plazo para solicitar la devolución de la contraprestación, este Colegiado estima que las disposiciones examinadas eran, en efecto, cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, pues excluían el derecho de los consumidores a, en determinadas circunstancias que los colocaban -en su perjuicio- en una situación de desventaja, recibir la devolución de la contraprestación.
93. Atendiendo a lo expuesto, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por la Asociación en contra de la UPN por infracción del artículo 50º literal e) del Código, referida a que dicha proveedora habría incluido cláusulas abusivas en el artículo 33º y Anexo 01 de su Reglamento Administrativo; toda vez que excluían y limitaban el derecho de los consumidores a recibir el reembolso de la contraprestación, esto es, lo pagado por matrícula, cuota de inscripción y derechos académicos -en determinadas circunstancias que los colocaban, en su perjuicio, en una situación de desventaja- y el derecho a la protección a sus intereses económicos, reconocidos en los literales c) y e) del artículo 1.1º del Código.

Sobre la validez de la apelada en el extremo referido a la presunta responsabilidad de los señores Velarde y Gonzáles



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

94. El artículo 10° del TUO de la LPAG¹⁹, establece como causales de nulidad del acto administrativo, la omisión o defecto de sus requisitos de validez, entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto²⁰.
95. En atención al Principio de Debido Procedimiento²¹, la autoridad administrativa tiene la obligación de motivar las resoluciones y actos administrativos emitidos, exponiendo las razones jurídicas y normativas que justifican la decisión adoptada y pronunciándose sobre los pedidos y alegatos expuestos por las partes a lo largo del procedimiento²².
96. La Comisión declaró infundado este extremo de la denuncia, al estimar que, en el expediente no había pruebas de que los señores los señores Velarde y Gonzáles, en su calidad de representantes, hubieran participado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de los hechos infractores verificados; esto es, la elaboración de las cláusulas objeto de sanción. Asimismo, adujo que, existían conductas que regularmente eran ejecutadas por los representantes de las personas jurídicas; sin embargo, esto por sí mismo, no acreditaba para todos los casos una participación directa en la transgresión a las normas de protección al consumidor.
97. La Asociación señaló en su recurso de apelación, sobre este extremo, lo siguiente:
- i) Que, la inclusión y aplicación de cláusulas abusivas era una infracción grave, al afectar a la masa de usuarios del servicio educativo superior y al conjunto difuso de usuarios expuestos a las condiciones vejatorias.
 - ii) Que, los denunciados ocupaban los más altos cargos en la UPN cuando aprobaron el Reglamento administrativo que contenía las condiciones abusivas, las cuales fueron aplicadas.
 - iii) Que, cuando el señor Velarde fue Rector de la UPN, aprobó mediante resoluciones rectorales el Reglamento Administrativo de dicha universidad en sus diversas versiones; siendo que, actuó con culpa inexcusable al aprobar dicha normativa con cláusulas abusivas y permitir

¹⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes: 1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias. 2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14°. (...)

²⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.-** Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) **5. Procedimiento regular.-** Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

²¹ **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 todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

²² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS Artículo 5°.- Objeto o contenido del acto administrativo.** (...) El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados (...)



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

- su aplicación. De hecho, si hubiera sido diligente, habría ordenado la investigación de cláusulas vejatorias en universidades o pedido asesoría legal en materia de protección al consumidor, pero no lo hizo.
- iv) Que, la culpa no se acreditaba únicamente a través de un documento, sino que se debía inferir de la propia conducta de los emplazados; por lo que la Comisión debía evaluar como actuaron los denunciados y las obligaciones que conocían y debían cumplir.
98. Ahora bien, no pasa desapercibido para este Colegiado que, tal como se evidencia en el resumen consignado en un párrafo anterior, la resolución apelada contiene una motivación aparente sobre la evaluación de la responsabilidad de los señores Velarde y Gonzáles por presuntas infracciones del artículo 111° del Código; puesto que, en principio, la Comisión no ha especificado cuáles eran los cargos desempeñados por cada una de dichas personas, ni realizó la evaluación de su conducta en función a los deberes específicos atribuidos a cada funcionario.
99. En efecto, se aprecia que, el órgano de origen no ha realizado un análisis específico sobre las funciones de cada uno de los representantes de la UPN denunciados, así como tampoco ha valorado estas para determinar el nivel de participación que dichos señores habrían tenido en la emisión y aprobación del reglamento cuestionado; lo cual era necesario para determinar si, en efecto, actuaron con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa -inclusión de las cláusulas declaradas abusivas-.
100. Lo mencionado es sumamente relevante para el caso concreto, considerando que, según lo indicado en la denuncia, los señores Velarde y Gonzáles habrían sido Rector y Vicerrector de la UPN, respectivamente, a la fecha en que se emitió el Reglamento Académico controvertido; por lo que, si bien la denunciada como sociedad se rige por lo establecido en las normas que regulan este tipo de personas jurídicas, no puede desconocerse que también -y preponderantemente- es una entidad educativa de nivel superior, específicamente, una universidad. En ese sentido, debe tenerse presente que, su organización interna y funciones tienen ciertas particularidades que la distinguen de cualquier otra persona jurídica que no preste el mismo servicio -una inmobiliaria, por ejemplo-, estando incluso reguladas en ciertos aspectos por una norma especial como la Ley 30220, Ley Universitaria.
101. Cabe destacar que, de ser necesario, la Secretaría Técnica de la Comisión deberá realizar las actuaciones probatorias pertinentes para esclarecer los puntos relevantes del análisis de este extremo -tal como lo sería, por ejemplo, conocer las funciones específicas de las autoridades universitarias denunciadas a la fecha de emisión del Reglamento Administrativo de la UPN-, a fin de determinar las responsabilidades del caso.



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

102. En suma, este Colegiado considera que corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución venida en grado, ya que la Comisión declaró infundado el extremo referido a la presunta responsabilidad de los señores Velarde y Gonzáles por presuntas infracciones del artículo 111° del Código; sin motivar adecuadamente su pronunciamiento sobre el particular, pues no realizó un análisis específico sobre las funciones de dichos denunciados ni valoró la incidencia de estas en la emisión y aprobación del reglamento que contenía las cláusulas declaradas abusivas.
103. Atendiendo a lo desarrollado, se dispone que el órgano de origen, a la mayor brevedad posible, cumpla con emitir un nuevo pronunciamiento sobre el punto indicado, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución. Para tal efecto, deberá esforzarse a fin de evitar incurrir en dilaciones injustificadas, de manera que los administrados que son parte en el presente procedimiento obtengan una decisión sobre el caso en un tiempo razonable, conforme a los Principios del Debido Procedimiento y de Celeridad contemplados en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG²³.
104. Como correlato de lo decidido, carece de objeto pronunciarse sobre los alegatos que las partes expusieron ante esta instancia -apelación de la denunciante y absolución de la UPN-, relacionados con este extremo; sin perjuicio de que la Comisión deba considerarlos al emitir su nueva decisión. Asimismo, corresponde efectuar un llamado de atención a la Comisión, exhortándola a guardar mayor cuidado en el estudio y análisis de los expedientes a su cargo.

Sobre las medidas correctivas

105. El artículo 114° del Código 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 complementarias²⁴. Así, las medidas correctivas reparadoras²⁵ tienen por objeto resarcir las

²³ **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. (...) **1.9. Principio de celeridad.**- Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento. (...)

²⁴ **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.

²⁵ **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: (...) f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación,



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro²⁶.

106. La Comisión ordenó a la UPN, en calidad de medidas correctivas reparadora y complementarias, que una vez notificada la resolución:

- i) Se abstenga de aplicar el contenido de las cláusulas declaradas abusivas, frente a todos sus usuarios, debiendo retirarlas o modificarlas de acuerdo a los derechos inherentes al consumidor²⁷.
- ii) Se abstenga de aplicar el contenido de las cláusulas declaradas abusivas a supuestos de hecho generados en su vigencia.
- iii) Efectúe la devolución de las pensiones de enseñanza, pagos de matrícula, cuotas de inscripción y derechos académicos –más los intereses legales– a aquellos alumnos que hayan interpuesto reclamos sobre dichas materias y sean procedentes legalmente.

107. En su apelación, la UPN se limitó a referir que, las medidas correctivas impuestas causarían un gran perjuicio a la institución; debiendo revocarse. Sobre esto, cabe indicar que, en tanto esta Sala ha confirmado la responsabilidad de la denunciada respecto de la inclusión de cláusulas abusivas en su Reglamento Administrativo, corresponde el dictado de medidas correctivas; siendo que, las dictadas por la Comisión son proporcionales y congruentes con las infracciones detectadas, por lo que no se evidencian razones para dejarlas sin efecto. Además, cabe resaltar que, la proveedora no ha especificado como es que se le ocasionaría el perjuicio invocado con el cumplimiento de los mandatos aludidos, por lo que este punto deviene en un mero alegato.

108. Sin perjuicio de lo indicado, se aprecia que, los mandatos dispuestos por la Comisión que fueron precisados en los literales i) y iii) del antecedente párrafo 106 deben ser modificados, a fin de garantizar su óptimo cumplimiento y una mejor tutela a los consumidores; considerando además lo solicitado por la Asociación a lo largo del procedimiento.

reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias. (...)

²⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes: a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado. b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento. c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas. d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia: (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses. (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada. e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado. f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

²⁷ En este punto, precisó el contenido que consideraba abusivo, tal como transcribimos en el pie de página 5 de esta resolución.



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

109. En este punto, es pertinente señalar que, si bien la Comisión no se pronunció sobre el extremo de la medida correctiva solicitada en la denuncia, referido a la elaboración de un padrón con datos personales de los usuarios a quienes correspondía devolver lo pagado por pensiones de enseñanza, matrícula, cuota de inscripción y derechos académicos, así como la publicación de avisos para la efectividad de la medida de devolución, lo cual evidenciaría un vicio de nulidad; no es menos cierto que, esta Sala puede, en vía de integración, emitir una decisión sobre el particular, en tanto estimamos que la publicación de avisos sí es pertinente para el caso concreto.
110. En ese sentido, en principio, este Colegiado estima pertinente precisar que, el plazo para el cumplimiento del mandato referido al retiro o modificación de las cláusulas, de acuerdo a los derechos inherentes al consumidor, debe ser de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente hábil de efectuada la notificación de esta resolución a la UPN.
111. En segundo lugar, la Sala estima necesario complementar la medida correctiva reparadora referida a la devolución de los montos abonados por los estudiantes a quienes se aplicaron las cláusulas declaradas abusivas, del siguiente modo:
- i) En el plazo de cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, fijar un correo electrónico para recibir las solicitudes de los usuarios afectados con la aplicación de las cláusulas abusivas, y cumplir con lo siguiente:
1. **Para medios digitales: UPN deberá publicar un aviso en la página principal de su sitio web ("https://www.upn.edu.pe/"), así como sus redes sociales (Facebook, Instagram, X -antes, Twitter-, TikTok, entre otros) con las siguientes características y contenido: (a) fuente y tamaño: arial 12; (b) fondo: blanco; (c) bordes: negro; (d) color de las letras: negro, debiéndose conservar las negritas y mayúsculas mostradas a continuación; y, (e) contenido:**
"SI A USTED SE LE APLICÓ UNA O MÁS de las siguientes disposiciones del REGLAMENTO ADMINISTRATIVO de la UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. (declaradas CLAÚSULAS ABUSIVAS POR EL INDECOPI), pese a que dejó de recibir el servicio o solicitó su retiro por un hecho atribuible a la referida universidad:
"Art. 32°.- Los pagos de pensión de enseñanza no son materia de devoluciones una vez iniciadas las clases del ciclo o programa académico, siempre y cuando el estudiante haya asistido al menor a una clase. En ningún otro caso procede la devolución de pensiones (...).
"Art. 37°.- El estudiante puede solicitar el reembolso de sus pagos por pensión de enseñanza en las siguientes situaciones: (...)
c) Después de retirarse del ciclo o programa académico habiendo realizado pago anticipado de boleta (s) y no habiendo hecho uso del servicio. (...).
"Art. 33°.- Los pagos de matrícula, cuota de inscripción y de derechos académicos correspondientes a los tramites de orden académico no son materia de devolución. Para más detalle, consultar el Anexo N° 1.
"Anexo N° 01: Trámite de reembolso de dinero
Se devuelve el concepto de matrícula (o pre matrícula en caso de nuevos y reingreso de Pregrado) (...) a estudiantes que soliciten el reembolso hasta 30 días antes del inicio de clases.



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

TIENE EL DERECHO DE RECLAMAR EL REEMBOLSO de los montos que haya pagado por PENSIONES DE ENSEÑANZA, MATRÍCULA, CUOTAS DE INSCRIPCIÓN Y DERECHOS ACADÉMICOS, de ser el caso.

A fin de ACCEDER a este reembolso, podrá formular su pedido debidamente sustentado a través del siguiente correo electrónico: "xxxxxxx@xxxxxx"²⁸

Este aviso se realiza en virtud de la Resolución XXXX²⁹ de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI."

En el caso específico de su página web, este aviso debe ser visible al ingresar a la misma sin necesidad de acciones adicionales como ingresar a una pestaña o a un hipervínculo. En todos los casos, deberá estar disponible por un período mínimo de un (1) mes calendario.

2. **Para establecimientos físicos: UPN deberá publicar un aviso en sus locales físicos -campus-** con las siguientes características y contenido: (a) dimensión A4 (29,7 x 21,0 cm); (b) fuente y tamaño: arial 26; (c) fondo: blanco; (d) bordes: negro; (e) color de las letras: rojo, debiéndose conservar las negritas y mayúsculas mostradas a continuación; y, (f) contenido:

"SI A USTED SE LE APLICÓ UNA O MÁS de las siguientes disposiciones del REGLAMENTO ADMINISTRATIVO de la UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. (declaradas CLAÚSULAS ABUSIVAS POR EL INDECOPI), pese a que dejó de recibir el servicio o solicitó su retiro por un hecho atribuible a la referida universidad:

"Art. 32°.- Los pagos de pensión de enseñanza no son materia de devoluciones una vez iniciadas las clases del ciclo o programa académico, siempre y cuando el estudiante haya asistido al menor a una clase. En ningún otro caso procede la devolución de pensiones (...)."

"Art. 37°.- El estudiante puede solicitar el reembolso de sus pagos por pensión de enseñanza en las siguientes situaciones: (...)

c) Después de retirarse del ciclo o programa académico habiendo realizado pago anticipado de boleta (s) y no habiendo hecho uso del servicio. (...)."

"Art. 33°.- Los pagos de matrícula, cuota de inscripción y de derechos académicos correspondientes a los tramites de orden académico no son materia de devolución. Para más detalle, consultar el Anexo N° 1."

"Anexo N° 01: Trámite de reembolso de dinero

Se devuelve el concepto de matrícula (o pre matrícula en caso de nuevos y reingreso de Pregrado) (...) a estudiantes que soliciten el reembolso hasta 30 días antes del inicio de clases."

TIENE EL DERECHO DE RECLAMAR EL REEMBOLSO de los montos que haya pagado por PENSIONES DE ENSEÑANZA, MATRÍCULA, CUOTAS DE INSCRIPCIÓN Y DERECHOS ACADÉMICOS, de ser el caso.

A fin de ACCEDER a este reembolso, podrá formular su pedido debidamente sustentado a través del siguiente correo electrónico: "xxxxxxx@xxxxxx"³⁰

Este aviso se realiza en virtud de la Resolución XXXX³¹ de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI."

Al final de dicho mensaje, la denunciada deberá incluir un código QR que

²⁸ La denunciada deberá consignar una dirección de correo electrónico válida para recibir las solicitudes de los consumidores afectados.

²⁹ La denunciada deberá consignar el número de la presente resolución.

³⁰ La denunciada deberá consignar una dirección de correo electrónico válida para recibir las solicitudes de los consumidores afectados.

³¹ La denunciada deberá consignar el número de la presente resolución.



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

redirija a la presente resolución de la Sala.

Estos avisos deberán estar exhibidos de manera fácilmente apreciable en cada uno de los espacios en los que los consumidores realizan el pago de los referidos conceptos -pensiones de enseñanza, matrícula, cuotas de inscripción y derechos académicos-, o, en su defecto, en la entrada de sus campus. La denunciada deberá mantener estos avisos por un período mínimo de un (1) mes calendario.

- ii) En el plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la última fecha de publicación del aviso antes precisado -es decir, cuando expire el mes calendario otorgado para cumplir el mandato anterior-, cumpla con pronunciarse sobre la procedencia del reembolso solicitado por los usuarios, considerando las disposiciones legales vigentes, enviando las respuestas a los respectivos domicilios que estos le hayan informado; especificando, en caso de negativa, las razones debidamente sustentadas por las cuales no sería posible acceder a dicho pedido. Respecto de los usuarios comprendidos en este último supuesto, debe remitir a la Comisión un padrón en formato Excel y PDF (que debe contener mínimamente, el nombre completo, código del estudiante, ciclo o programa al cual pertenece y explicación sucinta de las razones por las cuales no procede la devolución de lo pagado) junto a las respuestas cursadas a los usuarios, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente. Cabe precisar que, a efectos de identificar a los usuarios afectados, la UPN deberá considerar: i) Las solicitudes o reclamos que los usuarios le hayan remitido, ya sea física o virtualmente, con anterioridad a la emisión de este pronunciamiento, en las cuales se pida la devolución de los pagos por pensiones de enseñanza, matrícula, cuotas de inscripción y derechos académicos, en lo que corresponda; que hayan sido denegadas en aplicación de las cláusulas del Reglamento Administrativo que fueron declaradas abusivas; y, ii) Las solicitudes de devolución que los usuarios formulen a través del correo electrónico precisado en el aviso anterior, así como las presentadas por otras vías - mesa de partes física, por ejemplo- con la misma finalidad.
- iii) En el plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, contado a partir del día siguiente del vencimiento del plazo otorgado para cumplir el mandato anterior, cumpla con elaborar un padrón que individualice e identifique a los consumidores que fueron afectados por la aplicación de las cláusulas declaradas como abusivas en este procedimiento, a quienes sí corresponda devolver de los montos pagados. Se requiere que en este se consigne, como mínimo, el nombre completo, código del estudiante, datos de contacto (dirección domiciliaria, correo electrónico y/o número telefónico), ciclo o programa al cual pertenece, así como la identificación de los conceptos y montos a devolverse. Dicho padrón debe ser remitido a la Comisión en formato Excel y PDF, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente.



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

- iv) Vencido el plazo otorgado para elaborar el padrón, la UPN debe, en el plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, devolver a todos los consumidores identificados en el padrón los montos retenidos, más los intereses legales correspondientes, desde la fecha de pago hasta la fecha de la devolución. De otro lado, en los casos en que la denunciada reciba solicitudes de reembolso de consumidores afectados no identificados en el padrón, deberá atender estos en un plazo de quince (15) hábiles, contado desde la fecha en que se reciban.
112. A propósito de lo referido por la Asociación en su escrito del 15 de enero de 2024, no estimamos necesario disponer que la denunciada elabore un cronograma de devolución, toda vez que la Sala ya está precisando cómo debe ejecutarse la medida correctiva respectiva.
113. No está de más resaltar que, dentro de las medidas correctivas ordenadas, están incluidos todos los estudiantes que se vieron perjudicados por la aplicación de las cláusulas que fueron declaradas abusivas, contenidas en el Reglamento Administrativo de la UPN; lo cual incluye, naturalmente, al subgrupo de usuarios contratantes en el Ciclo 2020-1.
114. Por último, en la medida que la proveedora no ha cuestionado las medidas correctivas complementarias, más allá de los argumentos previamente desvirtuados; el mandato referido a que “se abstenga de aplicar el contenido de las cláusulas declaradas abusivas a supuestos de hecho generados en su vigencia” debe ser confirmado, acogiendo los argumentos expuestos por la Comisión sobre el particular.
115. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código (Directiva 001-2021-COD-INDECOPI), se ordena a la UPN que presente a la Comisión, los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. En este punto, cabe precisar que, si bien la Comisión consignó en la parte considerativa de su decisión que, el plazo otorgado a la proveedora para cumplir con este deber sería de quince (15) días hábiles, lo cierto es que la norma antes mencionada prescribe expresamente que el plazo para dicha acción es de sólo cinco (5) días hábiles, por lo que esto es lo que debe ser observado por la UPN.
116. Asimismo, se informa a la 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



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

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.

Sobre la graduación de las sanciones

117. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar³².
118. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad³³ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
119. En el presente caso, la Comisión sancionó a la UPN con las siguientes multas por la inclusión de cláusulas abusivas en el Reglamento Administrativo: 5 UIT -artículo 19°-; 5 UIT -artículo 28°-; 5 UIT -artículos 32° y 37° literal c)-; y, 5 UIT -artículo 33° y Anexo 01-.
120. En su apelación, UPN manifestó, en resumen, que no se había justificado debidamente la gravosa, desproporcional e ilegal multa impuesta, ni el presunto perjuicio resultante de la infracción; impidiéndole realizar una adecuada defensa.

³² LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios: 1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción. 2. La probabilidad de detección de la infracción. 3. El daño resultante de la infracción. 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado. 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores. 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar. (...)

³³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa. La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...) 3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación: a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; b) La probabilidad de detección de la infracción; c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; d) El perjuicio económico causado; e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción. f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

121. Al respecto, esta Sala aprecia que, la decisión recurrida se encuentra debidamente motivada en el extremo referido a la graduación de las sanciones impuestas a la UPN; puesto que, la Comisión ha cumplido con exponer los factores de graduación respectivos, contemplados en el artículo 112° del Código, tales como: el daño resultante de la infracción (perjuicio por exoneración de responsabilidad/negativa a devolver montos pagados por servicio; así como que, por su tamaño de empresa, el alcance de los perjuicios sería considerable); probabilidad de detección: alta; y, perjuicios al consumidor (no se había acreditado un daño patrimonial concreto). En ese sentido, el recurso de apelación, sobre este extremo, queda desestimado.
122. Sin perjuicio de lo indicado, cabe añadir que, a criterio de esta Sala, las sanciones impuestas debían ser mayores, pues correspondía aplicar la circunstancia agravante referida a la afectación del interés colectivo o difuso de los consumidores. Sin embargo, en atención a la prohibición de la *reformatio in peius*³⁴ -reforma en peor- establecida en el artículo 258°.3 del TUE de la LPAG³⁵, la sanción a imponerse al proveedor no puede ser incrementada por esta Sala; por lo que, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en los extremos que sancionó a UPN con sendas multas de 5 UIT por la inclusión de cuatro (4) grupos de cláusulas abusivas.
123. Finalmente, se requiere al denunciado el cumplimiento espontáneo del pago de las multas confirmadas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUE de la LPAG³⁶; precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre el porcentaje de la multa a otorgarse a la Asociación

124. El artículo 26° de la Directiva 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, Normas sobre registro, reconocimiento y participación de las asociaciones de consumidores

³⁴ 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. (...)".

³⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR 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.

³⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.** Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

en los procedimientos sobre defensa de los derechos de los consumidores³⁷ – la Directiva–, en concordancia con el artículo 156° del Código, establece que el órgano competente podrá destinar hasta el 50% del importe de la multa impuesta en un procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor en favor de la asociación de consumidores que lo promovió.

125. Por su parte, el artículo 28° de la Directiva³⁸ ha recogido los criterios de graduación indicados en el artículo 157° del Código, mencionándolos así:

- i) Dificultad en la detección de la conducta infractora: lo cual implica dilucidar la labor de investigación efectuada por la Asociación a fin de verificar los hechos materia de denuncia;
- ii) participación de la mencionada entidad durante el procedimiento; y,
- iii) gravedad de la infracción detectada: la misma que es determinada tomando en consideración la trascendencia de la conducta infractora en el mercado, su impacto económico y los perjuicios que pudo o causó a los consumidores.

126. Asimismo, en los artículos 29° y 30° del mencionado cuerpo normativo, se establece tanto la calificación por cada criterio como la fórmula que debe emplearse para la asignación de un porcentaje de la sanción³⁹.

127. Sobre el particular, es preciso indicar lo siguiente:

³⁷ DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 26°.- **Porcentaje disponible.** La firma del Convenio de Cooperación Institucional otorga la posibilidad al INDECOPI de entregar a la Asociación de Consumidores un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos por afectación a los intereses colectivos o difusos promovidos por ellas. Dicho porcentaje no podrá exceder del 50% del valor de la multa impuesta. Los montos entregados constituyen fondos públicos, de conformidad con lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

³⁸ DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 28°. - **Criterios de graduación del porcentaje a entregar.** - De acuerdo a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el órgano resolutorio competente tomará en cuenta los siguientes tres criterios para determinar el porcentaje de la multa a ser transferido a las asociaciones de consumidores. * Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora. * Criterio 2. Participación de la asociación durante el procedimiento. * Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada.

³⁹ DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 29°. - **Calificación de Criterios.** El rango de calificaciones a asignar a las asociaciones de consumidores por cada criterio descrito en el artículo anterior, será el siguiente:

CRITERIO	CALIFICACIÓN
ALTA	35-50
MEDIA	18-34
BAJA	1-17

Artículo 31°. - Fórmula a Aplicar. El porcentaje de la multa a ser asignado a la Asociación de Consumidores será igual a la suma de las calificaciones asignadas por la Comisión para cada uno de los criterios descritos, ponderado por el peso que se presenta en la siguiente fórmula:

$$\text{Porcentaje de la multa a ser asignado} = (\text{Calificación Criterio 1} \times 0.25) + (\text{Calificación del Criterio 2} \times 0.25) + (\text{Calificación del Criterio 3} \times 0.5)$$



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora	Criterio 2. Participación de la Asociación de Consumidores durante el procedimiento	Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada
<p>Baja</p> <ul style="list-style-type: none">- No se requirió el empleo de alguna herramienta o actuación de especial complejidad para hallar la infracción, siendo que la Asociación tuvo conocimiento de esta accediendo a la página web de la proveedora, de la cual pudo descargar el texto íntegro del Reglamento Administrativo en cuestión (ver enlace consignado en la denuncia, foja 5 del expediente).- La Asociación, en sus alegatos, adujo que la calificación de este criterio con el valor "1" menospreciaba su trabajo de investigación y recolección de pruebas; siendo que, en todo caso, si se considerara que el criterio era bajo, debía asignársele el valor de 17. Al respecto, la Sala estima que, en efecto, el valor "1" es muy bajo para este criterio; no obstante, discrepamos de la calificación invocada por la Asociación, pues en este apartado debe tenerse presente que, en general, la detección de esta infracción era fácil porque no requería más que leer el Reglamento Administrativo de la proveedora. <p>(Calificación 5)</p>	<p>Media</p> <ul style="list-style-type: none">- Los medios probatorios que obran en el expediente (y que acreditaron las infracciones) fueron mayormente recolectados y aportados por la Asociación, sin perjuicio de las diversas actuaciones realizadas por la Secretaría Técnica de la Comisión y lo presentado por el proveedor. Asimismo, a lo largo del procedimiento, la Asociación presentó escritos dándole impulso al procedimiento, apeló, entre otros.- Respecto a lo mencionado por la Asociación sobre este punto, la Sala considera que la actuación de la Asociación no puede calificar como alta en estos casos, pues para ello su actuación debería haber revestido especial importancia en el procedimiento, es decir, que hubiera resultado muy determinante para la declaración de la responsabilidad administrativa (por ejemplo, presentar una pericia sobre la cual se haya sustentado la decisión, entre otros). En este caso, ya sea por la naturaleza de la infracción o por las circunstancias que en las que se cometió la infracción, no se constata lo mencionado. <p>(Calificación 34)</p>	<p>Alta</p> <ul style="list-style-type: none">- La aplicación de cláusulas abusivas implica un detrimento mayor a la libertad de contratar y autonomía privada.- Si bien en este caso hay indicios de un posible daño concreto a los consumidores, considerando la información aportada sobre los alumnos del Ciclo 2020-1, no podríamos afirmar en esta etapa que, en efecto, la aplicación de las cláusulas haya ocurrido en un contexto en el cual el motivo por el cual los consumidores decidieron retirarse del ciclo académico se debía a una circunstancia atribuible al proveedor. En ese sentido, podemos valorar, más bien, el esfuerzo de la Asociación por conseguir elementos probatorios para demostrar un posible daño concreto.- Cabe recordar que, el hecho de que la denuncia verse sobre intereses colectivos no enerva que pueden existir afectaciones concretas. En ese sentido, es evidente que una infracción que genera un daño real -debidamente comprobado- tiene mayor gravedad que una que solo es potencial. <p>(Calificación 40)</p>

128. Habiendo efectuado la calificación de los criterios previstos por la norma en el presente caso, corresponde aplicar la fórmula establecida a efectos de determinar el porcentaje de participación que corresponde a la Asociación en la multa impuesta a la UPN:

Fórmula para determinar el porcentaje de participación en la multa:
(Calificación Criterio 1 x 0,25) + (Calificación del Criterio 2 x 0,25) + (Calificación del Criterio 3 x 0,5) = Porcentaje de la multa a ser asignado

Aplicación de la fórmula al caso concreto: Calificación de criterio 1 = 5,
Calificación de criterio 2 = 34 y Calificación de criterio 3 = 40

$$(5 \times 0,25) + (34 \times 0,25) + (40 \times 0,50) = 1,25 + 8,5 + 20 = 29,75$$

129. Conforme al resultado obtenido de la aplicación de la fórmula establecida en el artículo 30° de la Directiva, el porcentaje que corresponde asignar a la Asociación es equivalente al 29,75% de la multa impuesta a la UPN por las infracciones confirmadas en esta instancia.



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

Sobre la condena al pago de las costas y costos del procedimiento, y la inscripción de la UPN en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS)

130. Considerando que, la UPN no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar los aspectos indicados en el título de este acápite, y, teniendo en cuenta 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 6º del TEO de la LPAG⁴⁰, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos puntos, por lo que corresponde tener por confirmados estos extremos de la resolución impugnada.

Sobre el recurso de apelación contra la Resolución 5 (inadmisibilidad parcial de la denuncia)

131. En tanto las medidas correctivas dictadas por la Comisión han sido ratificadas -con algunos ajustes para mejorar su ejecución-, incluyendo al subgrupo cuya tutela se buscaba con el extremo declarado inadmisibile; y atendiendo al pedido expreso de la Asociación, quien adujo en su escrito del 15 de enero de 2024 que, de confirmarse dicho punto, carecía de objeto pronunciarse sobre el recurso de apelación que formuló contra la Resolución 5⁴¹; se tiene a dicha administrada por desistida de la referida impugnación⁴², que formuló contra la decisión que declaró inadmisibile en parte su denuncia (respecto de los extremos referidos a la presunta aplicación de dos -2- cláusulas abusivas a los estudiantes matriculados en el Ciclo 2020-1).

Cuestión final

132. Esta Sala considera que debe ordenarse a la Secretaría Técnica de la Comisión que remita una copia de la presente resolución a la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu, para que, de considerarlo pertinente, actúe de acuerdo con el ámbito de su competencia

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0421-2023/CC2, que declaró fundada la denuncia interpuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región

⁴⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6º.- 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.

⁴¹ Literalmente, la denunciante adujo lo siguiente: "solicitamos a la Sala que, en caso de confirmar la decisión de la Comisión sobre la fundabilidad de nuestras denuncias por cláusulas abusivas, tenga por consentidas y firmes las medidas correctivas ordenadas. En consecuencia, carecería de objeto pronunciarse sobre nuestro recurso de apelación contra la Resolución n.º 5 en tanto se ha cumplido con la finalidad del procedimiento de tutela colectiva del grupo de usuarios, esto es, la devolución de las pensiones de enseñanza y pagos de matrícula -más los intereses legales- a sus miembros."

⁴² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 201º.- Desistimiento de actos y recursos administrativos.** (...) 201.2 Puede desistirse de un recurso administrativo antes de que se notifique la resolución final en la instancia, determinando que la resolución impugnada quede firme, salvo que otros administrados se hayan adherido al recurso, en cuyo caso sólo tendrá efecto para quien lo formuló.



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

Áncash - Acurea contra la Universidad Privada Del Norte S.A.C. – UPN por infracción del artículo 50° literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en los extremos referidos a que incluyó cláusulas abusivas en los artículos i) 19°, y, ii) 28° de su Reglamento Administrativo, toda vez que, estas disposiciones exoneraban por anticipado de toda responsabilidad a la denunciada, respecto de los reclamos que los usuarios formulen sobre i) su reporte ante las centrales de riesgo y ii) errores en los recibos de cobranza, aun cuando podrían haber supuestos en los cuales tenía el deber de responder; evidenciándose un actuar contrario a las exigencias de la buena fe.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0421-2023/CC2, que declaró fundada la denuncia interpuesta por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash contra la Universidad Privada Del Norte S.A.C. por infracción del artículo 50° literal a) del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en los extremos referidos a que incluyó cláusulas abusivas en los artículos i) 32° - 37° literal c), y, ii) 33° - Anexo 01 de su Reglamento Administrativo, toda vez que, estas disposiciones excluían y limitaban el derecho de los consumidores a recibir el reembolso de la contraprestación, esto es, lo pagado por i) pensiones de enseñanza, ii) matrícula, cuota de inscripción y derechos académicos –en determinadas circunstancias que los colocaban, en su perjuicio, en una situación de desventaja– y el derecho a la protección a sus intereses económicos, reconocidos en los literales c) y e) del artículo 1.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0421-2023/CC2; en tanto la Comisión declaró infundado el extremo referido a la presunta responsabilidad de los señores Andrés René José Velarde Talleri y José Nicanor Gonzales Quijano por presuntas infracciones del artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, sin motivar adecuadamente su pronunciamiento sobre el particular, pues no realizó un análisis específico sobre las funciones de dichos denunciados ni valoró la incidencia de estas en la emisión y aprobación del reglamento que contenía las cláusulas declaradas abusivas. En consecuencia, se dispone que la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, a la mayor brevedad posible, cumpla con emitir un nuevo pronunciamiento sobre el particular, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0421-2023/CC2, en el extremo que ordenó a la Universidad Privada Del Norte S.A.C. en calidad de medidas correctivas complementarias que, una vez notificada con la resolución, cumpla con: i) Abstenerse de aplicar el contenido de las cláusulas declaradas abusivas, frente a todos sus usuarios, debiendo retirarlas o modificarlas de acuerdo a los derechos inherentes al consumidor. Se precisa sobre este último punto que, el plazo para el cumplimiento del mandato referido a la adecuación de las cláusulas es de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución; y, ii) Abstenerse de aplicar el contenido de las cláusulas declaradas abusivas a supuestos de hecho generados en su vigencia.



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

QUINTO: Revocar la Resolución 0421-2023/CC2, en el extremo que ordenó a la Universidad Privada Del Norte S.A.C., en calidad de medida correctiva reparadora, que efectúe la devolución de las pensiones de enseñanza, pagos de matrícula, cuotas de inscripción y derechos académicos –más los intereses legales– a aquellos alumnos que hayan interpuesto reclamos sobre dichas materias y sean procedentes legalmente; y, en consecuencia, se ordena a dicha proveedora lo siguiente:

i) En el plazo de cinco (5) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, fijar un correo electrónico para recibir las solicitudes de los usuarios afectados con la aplicación de las cláusulas abusivas, y cumplir con lo siguiente:

1. **Para medios digitales: deberá publicar un aviso en la página principal de su sitio web (“<https://www.upn.edu.pe/>”), así como sus redes sociales (Facebook, Instagram, X -antes, Twitter-, TikTok, entre otros) con las siguientes características y contenido: (a) fuente y tamaño: arial 12; (b) fondo: blanco; (c) bordes: negro; (d) color de las letras: negro, debiéndose conservar las negritas y mayúsculas mostradas a continuación; y, (e) contenido:**

“SI A USTED SE LE APLICÓ UNA O MÁS de las siguientes disposiciones del REGLAMENTO ADMINISTRATIVO de la UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. (declaradas CLAÚSULAS ABUSIVAS POR EL INDECOPI), pese a que dejó de recibir el servicio o solicitó su retiro por un hecho atribuible a la referida universidad:

“Art. 32°.- Los pagos de pensión de enseñanza no son materia de devoluciones una vez iniciadas las clases del ciclo o programa académico, siempre y cuando el estudiante haya asistido al menor a una clase. En ningún otro caso procede la devolución de pensiones (...).”

“Art. 37°.- El estudiante puede solicitar el reembolso de sus pagos por pensión de enseñanza en las siguientes situaciones: (...)

c) Después de retirarse del ciclo o programa académico habiendo realizado pago anticipado de boleta (s) y no habiendo hecho uso del servicio. (...).”

“Art. 33°.- Los pagos de matrícula, cuota de inscripción y de derechos académicos correspondientes a los tramites de orden académico no son materia de devolución. Para más detalle, consultar el Anexo N° 1.”

“Anexo N° 01: Trámite de reembolso de dinero

Se devuelve el concepto de matrícula (o pre matrícula en caso de nuevos y reingreso de Pregrado) (...) a estudiantes que soliciten el reembolso hasta 30 días antes del inicio de clases.”

TIENE EL DERECHO DE RECLAMAR EL REEMBOLSO de los montos que haya pagado por PENSIONES DE ENSEÑANZA, MATRÍCULA, CUOTAS DE INSCRIPCIÓN Y DERECHOS ACADÉMICOS, de ser el caso.

A fin de ACCEDER a este reembolso, podrá formular su pedido debidamente sustentado a través del siguiente correo electrónico: “xxxxxxx@xxxxxx”⁴³

Este aviso se realiza en virtud de la Resolución XXXX⁴⁴ de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI.”

En el caso específico de su página web, este aviso debe ser visible al ingresar a la misma sin necesidad de acciones adicionales como ingresar a una pestaña o a un hipervínculo. En todos los casos, deberá estar disponible por un período mínimo de un (1) mes calendario.

2. **Para establecimientos físicos: deberá publicar un aviso en sus locales físicos - campus- con las siguientes características y contenido: (a) dimensión A4 (29,7 x 21,0 cm); (b) fuente y tamaño: arial 26; (c) fondo: blanco; (d) bordes: negro; (e) color de las**

⁴³ La denunciada deberá consignar una dirección de correo electrónico válida para recibir las solicitudes de los consumidores afectados.

⁴⁴ La denunciada deberá consignar el número de la presente resolución.



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

letras: rojo, debiéndose conservar las negritas y mayúsculas mostradas a continuación; y, (f) contenido:

“SI A USTED SE LE APLICÓ UNA O MÁS de las siguientes disposiciones del REGLAMENTO ADMINISTRATIVO de la UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. (declaradas CLAÚSULAS ABUSIVAS POR EL INDECOPI), pese a que dejó de recibir el servicio o solicitó su retiro por un hecho atribuible a la referida universidad:

“Art. 32°.- Los pagos de pensión de enseñanza no son materia de devoluciones una vez iniciadas las clases del ciclo o programa académico, siempre y cuando el estudiante haya asistido al menor a una clase. En ningún otro caso procede la devolución de pensiones (...).”

“Art. 37°.- El estudiante puede solicitar el reembolso de sus pagos por pensión de enseñanza en las siguientes situaciones: (...)

c) Después de retirarse del ciclo o programa académico habiendo realizado pago anticipado de boleta (s) y no habiendo hecho uso del servicio. (...).”

“Art. 33°.- Los pagos de matrícula, cuota de inscripción y de derechos académicos correspondientes a los trámites de orden académico no son materia de devolución. Para más detalle, consultar el Anexo N° 1.”

“Anexo N° 01: Trámite de reembolso de dinero

Se devuelve el concepto de matrícula (o pre matrícula en caso de nuevos y reingreso de Pregrado) (...) a estudiantes que soliciten el reembolso hasta 30 días antes del inicio de clases.”

TIENE EL DERECHO DE RECLAMAR EL REEMBOLSO de los montos que haya pagado por PENSIONES DE ENSEÑANZA, MATRÍCULA, CUOTAS DE INSCRIPCIÓN Y DERECHOS ACADÉMICOS, de ser el caso.

A fin de ACCEDER a este reembolso, podrá formular su pedido debidamente sustentado a través del siguiente correo electrónico: “xxxxxxx@xxxxxx”⁴⁵

Este aviso se realiza en virtud de la Resolución XXXX⁴⁶ de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI.”

Al final de dicho mensaje, la denunciada deberá incluir un código QR que redirija a la presente resolución de la Sala.

Estos avisos deberán estar exhibidos de manera fácilmente apreciable en cada uno de los espacios en los que los consumidores realizan el pago de los referidos conceptos -pensiones de enseñanza, matrícula, cuotas de inscripción y derechos académicos-, o, en su defecto, en la entrada de sus campus. La denunciada deberá mantener estos avisos por un período mínimo de un (1) mes calendario.

- ii) En el plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la última fecha de publicación del aviso antes precisado -es decir, cuando expire el mes calendario otorgado para cumplir el mandato anterior-, cumpla con pronunciarse sobre la procedencia del reembolso solicitado por los usuarios, considerando las disposiciones legales vigentes, enviando las respuestas a los respectivos domicilios que estos le hayan informado; especificando, en caso de negativa, las razones debidamente sustentadas por las cuales no sería posible acceder a dicho pedido. Respecto de los usuarios comprendidos en este último supuesto, debe remitir a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 un padrón en formato Excel y PDF (que debe contener mínimamente, el nombre completo, código del estudiante, ciclo o

⁴⁵ La denunciada deberá consignar una dirección de correo electrónico válida para recibir las solicitudes de los consumidores afectados.

⁴⁶ La denunciada deberá consignar el número de la presente resolución.



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

- programa al cual pertenece y explicación sucinta de las razones por las cuales no procede la devolución de lo pagado) junto a las respuestas cursadas a los usuarios, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente. Cabe precisar que, a efectos de identificar a los usuarios afectados, deberá considerar: i) Las solicitudes o reclamos que los usuarios le hayan remitido, ya sea física o virtualmente, con anterioridad a la emisión de este pronunciamiento, en las cuales se pida la devolución de los pagos por pensiones de enseñanza, matrícula, cuotas de inscripción y derechos académicos, en lo que corresponda; que hayan sido denegadas en aplicación de las cláusulas del Reglamento Administrativo que fueron declaradas abusivas; y, ii) Las solicitudes de devolución que los usuarios formulen a través del correo electrónico precisado en el aviso anterior, así como las presentadas por otras vías -mesa de partes física, por ejemplo- con la misma finalidad.
- iii) En el plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, contado a partir del día siguiente del vencimiento del plazo otorgado para cumplir el mandato anterior, cumpla con elaborar un padrón que individualice e identifique a los consumidores que fueron afectados por la aplicación de las cláusulas declaradas como abusivas en este procedimiento, a quienes sí corresponda devolver de los montos pagados. Se requiere que en este se consigne, como mínimo, el nombre completo, código del estudiante, datos de contacto (dirección domiciliaria, correo electrónico y/o número telefónico), ciclo o programa al cual pertenece, así como la identificación de los conceptos y montos a devolverse. Dicho padrón debe ser remitido a la Comisión de origen en formato Excel y PDF, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente.
- iv) Vencido el plazo otorgado para elaborar el padrón, la Universidad Privada del Norte S.A.C. debe, en el plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, devolver a todos los consumidores identificados en el padrón los montos retenidos, más los intereses legales correspondientes, desde la fecha de pago hasta la fecha de la devolución. De otro lado, en los casos en que la denunciada reciba solicitudes de reembolso de consumidores afectados no identificados en el padrón, deberá atender estos en un plazo de quince (15) hábiles, contado desde la fecha en que se reciban.

SEXTO: Ordenar a la Universidad Privada Del Norte S.A.C. que presente ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de las medidas correctivas confirmadas y ordenada 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 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 0421-2023/CC2, en el extremo que sancionó a la Universidad Privada Del Norte S.A.C. con las siguientes multas, por incluir cláusulas abusivas contenidas en diversos artículos de su Reglamento Administrativo: 5 UIT -artículo 19°-; 5 UIT -artículo 28°-; 5 UIT -artículos 32° y 37° literal c)-; y, 5 UIT -artículo 33° y Anexo 01-.

OCTAVO: Requerir a Universidad Privada Del Norte S.A.C. el cumplimiento espontáneo del pago de las multas confirmadas en la presente resolución, 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, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS; precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley, en caso de incumplimiento.

NOVENO: Revocar la Resolución 0421-2023/CC2, en el extremo que otorgó a la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash el 4% de las multas impuestas a la denunciada; y, en consecuencia, se le otorga el 29,75%.

DÉCIMO: Confirmar la Resolución 0421-2023/CC2, en el extremo que condenó a la Universidad Privada Del Norte S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash.

Se ordena a la Universidad Privada Del Norte S.A.C. que presente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que demuestren el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la parte 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 a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

UNDÉCIMO: Confirmar la Resolución 0421-2023/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de la Universidad Privada Del Norte S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

DUODÉCIMO: Tener por desistida a la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash del recurso de apelación formulado contra la Resolución 5 (inadmisibilidad parcial de la denuncia).



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 0406-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0692-2020/CC2

DÉCIMO TERCERO: Efectuar un llamado de atención a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, exhortándola a guardar mayor cuidado en el estudio y análisis de los expedientes a su cargo.

DÉCIMO CUARTO: Ordenar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que remita una copia de la presente resolución a la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, para que, de considerarlo pertinente, actúe de acuerdo con el ámbito de su competencia.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y José Abraham Tavera Colugna.



Firma Digital

Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26.02.2024 15:25:19 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente