



## RESOLUCIÓN FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-LAM

PROCEDENCIA : LAMBAYEQUE  
DENUNCIANTES : BURGA IZQUIERDO JORDY HAROLD  
GUEVARA CONDORI VALERIA NICOLE  
ALTAMIRANO ALTAMIRANO NANCY ARACELY  
AYRA ROJAS ELIANE BRISSET  
CABREJOS TEJADA ELENA ADONIS  
SOTO COTRINA SOFIA MIRELLA  
RISCO SALAZAR NAOMY KAHORY  
HUAMAN TAPIA SEBASTIAN ALBERTO  
ACOSTA YMAN GRECIA LENINSHENKA  
(LOS DENUNCIANTES)  
DENUNCIADO : UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN S.A.C.  
(LA DENUNCIADA)  
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD  
ACTIVIDAD : SERVICIOS DE ENSEÑANZA

**SUMILLA:** *En el procedimiento administrativo iniciado por los señores Jordy Harold Burga Izquierdo, Valeria Nicole Guevara Condori, Eliane Brisset Ayra Rojas, Elena Adonis Cabrejos Tejada, Nancy Aracely Altamirano Altamirano, Sofia Mirella Soto Cotrina, Naomi Kahory Risco Salazar, Grecia Leninshenka Acosta Yman y Sebastián Alberto Huamán Tapia contra la Universidad Señor de Sipán S.A.C, por presuntas infracciones a la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, ha resuelto:*

- (i) *Declarar fundada la denuncia interpuesta por la infracción al artículo 73° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; respecto a que, la denunciada brindó un servicio educativo deficiente, referidas a la falta de coordinación, elaboración de horarios y designación de docentes para cada asignatura teórica o práctica del VIII ciclo de Medicina Humana, lo cual ha perjudicado a los estudiantes denunciantes en sus notas.*
- (ii) *Declarar infundada la denuncia interpuesta por la presunta infracción al artículo 38° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; respecto a que, la denunciada habría incurrido en malas prácticas pedagógicas discriminatorias en contra de los denunciantes, referidos en la forma de evaluación al no aplicarles el mismo método de curva que a otros estudiantes ya contaban con promedio de nota 12 y en consecuencia se les envió a rendir el examen sustitutorio generándoles un perjuicio económico con la intención de desaprobarnos y así cursar nuevamente el VIII ciclo de Medicina Humana.*
- (iii) *Declarar fundada la denuncia interpuesta por la infracción al artículo 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; respecto a que, la denunciada no brindó respuesta a la solicitud, realizada por los denunciantes el 31 de julio de 2023.*
- (iv) *Declarar fundada la denuncia interpuesta por la infracción al artículo 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; respecto a que, la denunciada incurrió en malas prácticas pedagógicas, referidas a la manipulación y cambio de notas (promedio) de los denunciantes en el sistema del campus correspondiente a la asignatura de Medicina Clínica III el 01 de agosto de 2023, teniendo finalmente como promedio una nota desaprobatoria, sólo respecto a la señora Naomi Kahory Risco Salazar.*



<b>INFRACCIÓN</b>	<b>SANCIÓN</b>
<b><i>Por infracción al artículo 73° del Código, respecto a que habría brindado un servicio educativo deficiente.</i></b>	<b>6,89 UIT</b>
<b><i>Por infracción al artículo 19° del Código, respecto a que no brindó respuesta a la solicitud, realizada por los denunciantes el 31 de julio de 2023.</i></b>	<b>6,89 UIT</b>
<b><i>Por infracción al artículo 19° del Código, respecto al cambio de notas (promedio) en el sistema del campus, sólo respecto a la señora Naomi Kahory Risco Salazar</i></b>	<b>1 UIT</b>

Chiclayo, 17 de junio de 2024

## **I. ANTECEDENTES**

1. Mediante escrito de fecha 18 de agosto de 2023, complementado con el escrito de fecha 15 de setiembre de 2023, los señores Jordy Harold Burga Izquierdo, Valeria Nicole Guevara Condori, Eliane Brisset Ayra Rojas, Elena Adonis Cabrejos Tejada, Nancy Aracely Altamirano Altamirano, Sofía Mirella Soto Cotrina, Naomi Kahory Risco Salazar, Grecia Leninshenka Acosta Yman y Sebastián Alberto Huamán Tapia (en adelante, la denunciante) denunciaron a la Universidad Señor de Sipán S.A.C (en adelante, la denunciada) por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
  - (i) La denuncia es por las malas prácticas pedagógicas y su relación con la evaluación de los aprendizajes y desempeño académico de los estudiantes denunciantes, basados en la forma discriminatoria de evaluación al no aplicarles el mismo método de curva que otros estudiantes, ya que contaban con un promedio de nota 12, en el que se evidencia claramente que vulneran el principio de igualdad y trato, y en consecuencia se les envió a rendir el examen sustitutorio generando perjuicio económico y con la intención de desaprobarnos, teniendo como consecuencia que estén cursando nuevamente el VIII ciclo;
  - (ii) asimismo, denuncian un servicio educativo deficiente que no cumple con lo ofrecido por la denunciada, esto es un servicio de alta calidad para los estudiantes, referidas a la falta de coordinación, elaboración de horarios y designación de médicos docentes para cada asignatura teórica y práctica, la cual ha perjudicado a los denunciantes en sus notas;
  - (iii) asimismo, las malas prácticas pedagógicas y su relación con la evaluación de los aprendizajes y desempeño académico de los estudiantes denunciantes, ya que con el afán de desaprobarnos a los alumnos y enviarlos al sustitutorio pese a que contaban con un promedio de nota 12 y aun así después de haber rendido el examen consignan el día 01 de agosto de 2023 la nota de 14, tal como se visualiza en la plataforma virtual del campus de la denunciada, luego cambian la mencionada nota el mismo día a una nota desaprobatoria de 10, así manipulando las notas de todos los denunciantes perjudicándolos ya que



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA

RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM



se encuentran nuevamente cursando por segunda vez el VIII ciclo, de lo antes señalado una denunciante pudo capturar la imagen de la manipulación de notas;

- (iv) con fecha 03 de abril de 2023 se inició el ciclo en la escuela de Medicina Humana en la universidad denunciada, asimismo un mes anterior se realizó el pago de la matrícula y de la primera pensión, los cursos se abrieron para realizar la matrícula con los docentes correspondientes;
- (v) asimismo, la escuela de Medicina Humana ha tenido una mala coordinación ya que desde el 18 de abril del 2023 mencionaban que los cursos prácticos no contaban con docentes a cargo, una vez pasada la primera semana de clases universitarias la escuela seguía mencionando que no existe docente a cargo;
- (vi) por otro lado, la delegada del grupo de medicina logró tener comunicación con el Dr. Stalin Vílchez Rivera encargado del grupo práctico, entablando una comunicación con el médico antes mencionado, siendo que éste último le mencionó que él mantenía una lista y que la escuela no le puso de conocimiento algún cambio, por lo que los alumnos que se quedarán con él, de por sí ya tenía el curso desaprobado, debido que no iba a permitir que asistan desde la segunda semana de rotación. Pasaron dos semanas y la escuela de Medicina le remitió la lista oficial al Dr. Stalin Vílchez Rivera, sin embargo, algunos alumnos no contaban con esa información ya que la escuela no les informó, eso conllevó a que el mencionado médico en la primera unidad desaprobó a los denunciados con notas de 05 y 10;
- (vii) desde el 26 de abril de 2023, las clases prácticas estaban a cargo del Dr. Jorge de la Cruz Mio, sin embargo; desde el inicio el mencionado curso no fue dictado por el docente a cargo, sino por un médico que no corresponde a la universidad ni a la escuela, hecho que se reclamó y no accedió la universidad, por el contrario, el médico dictó dos semanas de clases, tomó evaluaciones y dejó trabajos de investigación;
- (viii) sin embargo cuando regresó el Dr. Jorge de la Cruz Mio como docente asignado al curso, señaló que solo tomaría en cuenta las clases que él dictaría, y las clases ya dictadas por el otro docente no iban a ser consideradas, teniendo como consecuencia que el Dr. Jorge de la Cruz Mio solo dicte 03 clases de las 08 que les correspondían, dichos actos fueron comunicados a la escuela pero fueron ignorados, por lo que conllevó a que la mayoría de alumnos salga desaprobados y que el médico tome repercusiones contra los alumnos;
- (ix) en el curso teórico de infectología I a cargo del Dr. Villegas Chiroque, en el sílabo cuenta con la programación determinada y también con dos pruebas de metodología para realizar cualquier actividad de trabajo (artículo o caso clínico), los cuales debieron ser explicados desde la primera semana del ciclo, incluyendo qué método de trabajo utilizaría (producto acreditable), hechos que fueron ignorados por el docente y por la Escuela de medicina;
- (x) en el mes de mayo de 2023, el Dr. Villegas Chiroque les informó que necesitaría un producto acreditable de su preferencia y que en el sistema existía la guía, por lo que los alumnos teniendo en cuenta la existencia de dos productos acreditables consultaron al docente; no obstante, el Dr. Villegas Chiroque solo mencionó que las guías se encontraban en el aula virtual y que revisen, dando plazo la primera semana de junio;
- (xi) desde el 01 de junio de 2023, fecha de sustentación del producto acreditable, el Dr. Villegas Chiroque realizó una revisión sin considerar el contenido del producto, haciendo preguntas incoherentes y comentarios sarcásticos,



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA

RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM



- mofándose del trabajo realizado, previamente el doctor había pedido que se apersonaran en el hospital para la revisión de su trabajo sin embargo rechazaba a los grupos de los estudiantes que se acercaban indicando que no tenía tiempo, además de no tener una guía actualizada en el aula virtual;
- (xii) el 27 de junio de 2023, debido a las irregularidades existentes respecto a la nota por parte de los grupos prácticos que rotaron con el Dr. Stalin Vílchez Rivera se enviaron correos a la escuela solicitando se corrijan sus notas, ya que en el aula el docente antes mencionado les dictaba una nota y en el sistema figuraba otra, asimismo han presentado todos los trabajos que les solicitaba;
  - (xiii) en su oportunidad se le comunicó a la escuela lo sucedido con respecto a las notas por parte de los grupos prácticos que rotaron con el Dr. Stalin Vílchez para que tome cartas en el asunto, por lo que la escuela citó al médico a una reunión para el 30 de junio de 2023 para dar su descargo y justificación, sin embargo el médico en mención no asistió, por lo que la escuela señaló que el caso iba a ser enviado a Decanato para que sea visto por el Consejo de Facultad, posterior a ello nunca les remitieron respuesta alguna, ni solución;
  - (xiv) el 23 de julio de 2023, el delegado de su grupo solicitó información a la Dra. Joyce Katherine Méndez Florián encargada del curso práctico de infectología I, respecto a sus notas y ella les mencionó un promedio de 16, sin embargo el Dr. Villegas Chiroque realizó el cambio directo en el campus a notas desaprobatorias sin ningún sustento consignándoles una nota de 12, lo cual, no solo los perjudican en su nota de ciclo sino que también les acarrearía llevar nuevamente el ciclo pagando lo mismo, con menor crédito y dicho crédito lo tienen que adquirir a un precio extra, más de S/400.00;
  - (xv) el pago del ciclo de la escuela de medicina es de S/8,250.00, ciclo que debe ser compensado por la mala praxis de malos docentes y funcionarios de la escuela, debido a sus irregularidades desde el inicio;
  - (xvi) asimismo, otra irregularidad realizada por la escuela es que, por más reclamos y quejas expuestas, de forma verbal y escrita, la denunciada ha optado por hacer caso omiso y no dar solución a sus peticiones;
  - (xvii) la denunciada señala que se caracteriza por brindar clases con docentes de calidad, cuestión que no se cumple porque dichos docentes que se mencionan en el silabo dictan cuando creen y de mala forma, asimismo estas son dictadas por docentes que no pertenecen a la plana docente.

2. Los denunciantes solicitaron, en calidad de medida correctiva, que la denunciada cumpla con lo siguiente:

- (i) La devolución de S/15,000.00 para cada denunciante, más intereses legales y compensatorios, el cual corresponde al pago del ciclo en donde se les ha perjudicado;
- (ii) atender los reclamos conforme las cartas y medios probatorios señalados y se le sancione a la denunciada;
- (iii) implementar en las practicas pedagógicas con diferentes enfoques teniendo en cuenta, las características de los estudiantes a nivel social, cultural, académica impactando de forma positiva el proceso de formación del estudiante;
- (iv) se corrija la forma de evaluación y que se apruebe por justicia a los alumnos denunciados y se les otorgue cursar el ciclo que les corresponde; es decir, el IX, asimismo, solicitó el reembolso de las costas y costos del procedimiento.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA



RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM

3. Mediante Resolución N° 01 del 19 de setiembre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia interpuesta, corriéndose traslado al denunciado.
4. El 23 de enero de 2024, los denunciantes presentaron escritos señalando que no habrían arribado a un acuerdo con la denunciada; asimismo, adjuntaron nuevos medios probatorios.
5. El 24 de enero de 2024, los denunciantes presentaron un escrito, señalando que hubo un error material al consignar tres nombres adicionales como partes denunciantes en su escrito de fecha 23 de enero de 2024.
6. El 27 de febrero de 2024, la denunciada presentó su escrito de descargos, manifestando lo siguiente:
  - i) Los denunciantes se matricularon en el VIII ciclo de la carrera de Medicina Humana en los cursos de Medicina Legal y Forense, Medicina Clínica III, Nutrición y Electivo 2 (a elección del alumno); excepto por la señora Nancy Altamirano que se matriculó en los cursos de Medicina Clínica III, Investigación I-IX ciclo y Salud Pública IV-IX ciclo;
  - ii) el VIII ciclo inició el 10 de abril de 2023 y la designación de los docentes ya se encontraba con sus horarios y asignación de cursos, con un mes de anticipación y coordinaciones de sus horarios;
  - iii) sobre la falta de coordinación, elaboración de horarios y designación de docentes para cada asignatura teórica o práctica, han implementado medidas exhaustivas para garantizar un servicio educativo de calidad y una experiencia académica enriquecedora para sus estudiantes;
  - iv) en cuanto a la coordinación, su equipo administrativo y académico trabaja de manera coordinada para planificar y organizar el currículo académico, asegurando la coherencia y la secuencia adecuada de los contenidos impartidos en cada asignatura; asimismo, en relación con la elaboración de horarios, tienen un proceso establecido que tiene en cuenta las necesidades y preferencias de sus estudiantes, así como la disponibilidad de recursos y personal docente;
  - v) se realizan esfuerzos constantes para diseñar horarios que sean convenientes y eficientes para todos los estudiantes; asimismo, en cuanto, a la designación de docentes, su representada siempre se compromete a seleccionar profesionales altamente calificados y con experiencia en sus respectivas áreas de enseñanza, entienden la importancia de estas cuestiones para la experiencia educativa de sus estudiantes y están comprometidos con la mejora continua en todos los aspectos relacionados con la calidad de su servicio educativo, precisan que su representada sí brinda un servicio eficiente;
  - vi) se está haciendo referencia a un sistema de evaluación diferenciado que ha sido implementado por la Facultad de Ciencias de la Salud desde el año 2022. Este sistema proporciona a los estudiantes información clara sobre las notas mínimas requeridas para aprobar cada curso, así como también sobre la calificación mínima necesaria para poder optar por exámenes de recuperación en caso de no alcanzar la calificación aprobatoria inicial. Estos criterios están establecidos de manera oficial en el Reglamento de Evaluación del Aprendizaje de la Facultad de Ciencias de la Salud, en ningún momento se ha actuado en acciones discriminatorias, todo se ha dado conforme lo establecido en su normativa;



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA

RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM



- vii) tanto la dirección de la escuela como la de la Facultad de Ciencias de Salud, sostuvieron reuniones presenciales con el delegado de los estudiantes, el señor Burga Izquierdo Jordy; durante estos encuentros, se proporcionó información detallada verbalmente sobre los puntos presentados en el reclamo de fecha 31 de julio de 2023;
  - viii) es relevante mencionar que entre los estudiantes que presentaron el reclamo, se identificó que cuatro de ellos no pudieron dedicar tiempo al estudio debido a dificultades económicas y personales;
  - ix) respecto al supuesto de cambio de notas, desean aclarar que su representada no ha incurrido en ningún cambio indebido de notas, es la actualización del sistema de cada registro de notas, por lo que, su representada entiende la importancia de mantener la integridad y transparencia en los registros académicos de sus estudiantes.
7. Mediante Resolución N°05 de fecha 05 de marzo de 2024, se declaró rebelde al denunciado, por haber presentado su escrito de descargos fuera el plazo legal.
8. El 21 de marzo de 2021, los denunciados presentaron escritos señalando lo siguiente:
- i) En su escrito de descargos, la denunciada presume que por error material ha consignado que el señor Sebastián Huamán lo consideran desaprobado en el ciclo 2023-I y 2023-II, lo cual no se ajusta con las boletas de notas en la cual el alumno presenta notas de 13.75 y 14, respectivamente;
  - ii) en las capturas de pantalla de las boletas de notas de los denunciados consignan deudas pendientes, lo cual no es ético y más aún si las deudas adquiridas es como consecuencia que la denunciada desaprobó a los estudiantes y los envió a rendir el examen sustitutorio;
  - iii) no se ha considerado el estado de vulnerabilidad de embarazo de la señora Nancy Altamirano;
  - iv) la señora Sofía Soto tuvo que viajar a los Estados Unidos antes de que publicaran las notas finales y no se le aceptó su petición de rendir el examen sustitutorio 2023-II en otra fecha, por lo que actualmente si en este periodo 2024-I llegase a desaprobado el ciclo, quedará suspendida 1 año y con una deuda por cancelar de S/10,000.00 por ciclo;
  - v) la denunciada no ha podido acreditar los cambios de notas que los denunciados sí han acreditado;
  - vi) la denunciada admite que no respondió el reclamo presentado por los denunciados.
9. Mediante Informe Final de Instrucción N°0159-2024-LAM/INDECOPI del 22 de mayo de 2024, la Secretaría Técnica recomendó a la Comisión declarar fundada en parte la denuncia interpuesta. Dicho informe fue trasladado a las partes.

## II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

10. La Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, en ejercicio de sus facultades<sup>1</sup>, considera que la denunciada:

<sup>1</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

**Artículo 105°.-** El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA



RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM

- (i) Habría brindado un servicio educativo deficiente, referidas a la falta de coordinación, elaboración de horarios y designación de docentes para cada asignatura teórica o práctica del VIII ciclo de Medicina Humana, lo cual ha perjudicado a los estudiantes denunciantes en sus notas (Artículo 73° del Código).
- (ii) Habría incurrido en malas prácticas pedagógicas discriminatorias en contra los denunciantes, referidos en la forma de evaluación al no aplicarles el mismo método de curva que a otros estudiantes ya contaban con promedio de nota 12 y en consecuencia se les envió a rendir el examen sustitutorio generándoles un perjuicio económico con la intención de desaprobarnos y así cursar nuevamente el VIII ciclo de Medicina Humana (Artículo 38° del Código).
- (iii) No habría brindado respuesta a la solicitud, realizada por los denunciantes el 31 de julio de 2023 (Artículo 19° del Código).
- (iv) Habría incurrido en malas prácticas pedagógicas, referidas a la manipulación y cambio de notas (promedio) de los denunciantes en el sistema del campus correspondiente a la asignatura de Medicina Clínica III el 01 de agosto de 2023, teniendo finalmente como promedio una nota desaprobatoria (Artículo 73° del Código).

### III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

#### Cuestiones previas

#### **Sobre la solicitud de reparación por daños y perjuicios**

11. Los denunciantes solicitaron que la denunciada cumpla con reconocerle una reparación económica por los daños ocasionados, por la suma de S/15,000.00 por cada denunciante.
12. Sobre el particular debe precisarse que de conformidad con lo prescrito en el artículo 114° del Código la Comisión tiene competencia en la vía administrativa para dictar medidas correctivas reparadoras, las mismas que de acuerdo a lo señalado en el

---

las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

**DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI.**

**Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor. -**

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

**DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

**Artículo 24°.-** El secretario técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad.

(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA



RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM

artículo 115° de dicho cuerpo legal, tienen por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, y son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente, de acuerdo a lo prescrito en el numeral 115.7° del Código; ello de conformidad con lo establecido en el artículo 232° de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.

13. Por dichas razones, debe considerarse que la pretensión puesta de manifiesto por los denunciantes constituye una pretensión de naturaleza civil, de competencia de los órganos jurisdiccionales o tribunales arbitrales, por lo que corresponde declarar improcedente la solicitud de compensación económica ante esta instancia administrativa; por lo que, aún y cuando se declare fundada la imputación planteada en contra de la empresa denunciada, no correspondería ordenar una indemnización por daños y perjuicios.

### Sobre la rebeldía de la denunciada

14. El artículo 26° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, prescribe que una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de esta al denunciado, a fin de que esté presente sus descargos en un plazo de 5 días contados desde la notificación, vencido el cual, se le declarará en rebeldía si no lo hubiera presentado<sup>2</sup>. Por mandato de la ley, la declaración de rebeldía genera que la autoridad administrativa crea las alegaciones de la parte denunciante en lo relativo al defecto del producto o servicio. Sin embargo, ello *per se* no significa asumir que hay infracción administrativa, sino presumir únicamente que es cierta la alegación del consumidor.
15. En esa línea, cabe mencionar que el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), recoge en su Título Preliminar el Principio de Verdad Material, a través del cual la autoridad administrativa debe verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones<sup>3</sup>. En correlato con lo anterior, el artículo 172°.1 de la norma en comentario señala expresamente que los administrados pueden en cualquier momento del procedimiento formular alegaciones y aportar otros elementos de juicio, los cuales deben ser analizados por la autoridad al momento de emitir su pronunciamiento.

<sup>2</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

**Artículo 26°.-** Una vez admitida a trámite la denuncia, se correrá traslado de la misma al denunciado, a fin de que éste presente su descargo. El plazo para la presentación del descargo será de cinco (5) días contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiera presentado.

En el caso de los procedimientos de oficio, el plazo para la presentación de descargos correrá a partir de la fecha en la que el Secretario Técnico notifica al denunciado los hechos materia de investigación, así como la tipificación y descripción de la presunta infracción. El Secretario Técnico podrá realizar las inspecciones e investigaciones que considere necesarias, antes de enviar dicha comunicación. La notificación de la denuncia podrá efectuarse simultáneamente con la realización de una inspección, ya sea a pedido del denunciante o de oficio, en caso de que el Secretario Técnico considere que su actuación sea pertinente.

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

**TÍTULO PRELIMINAR. 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: (...)

**1.11. Principio de verdad material.** - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA

RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM



16. Así también, en virtud del Principio de Informalismo, las normas de procedimientos deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que pueden ser subsanados dentro del procedimiento.
17. En ese sentido, esta Comisión considera que más allá de la declaración de rebeldía, la autoridad administrativa debe verificar plenamente los hechos que fundamentarán su pronunciamiento, toda vez que sería erróneo atribuir responsabilidad y, consecuentemente, sancionar a un proveedor basándose únicamente en los fundamentos de la denunciante.

### **Sobre el deber de idoneidad**

18. El artículo 18° del Código, establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesta en el mercado.
19. Por su parte el artículo 19° del citado dispositivo legal señala un supuesto de responsabilidad administrativa objetiva conforme al cual el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, lo que no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto y/o servicio a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas expresa o implícitamente.

### **Sobre el trato justo y equitativo**

20. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú, respecto del cual, en diversa jurisprudencia, el Tribunal Constitucional ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo<sup>45</sup>. Ahora, el derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, se manifiesta como derecho objetivo también en la regulación especial sobre protección al consumidor. Así, el artículo 1°.1 literal d) del Código señala que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2° de la Constitución, así como por otros de cualquier índole.

<sup>4</sup> Ver sentencias recaídas en los expedientes 0045-2004-AA/TC (acción de inconstitucionalidad interpuesta por el Colegio de Abogados del Cono Norte de Lima contra el artículo 3° de la Ley 27466) y 05157-2014-PA/TC (proceso de amparo interpuesto por la señora María Chura Arcata contra la resolución expedida por la Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Puno).

<sup>5</sup> En su calidad de principio, constituye el enunciado de un componente axiológico del ordenamiento constitucional, que vincula y se proyecta sobre todo el ordenamiento jurídico; mientras que como derecho subjetivo se constituye en un derecho fundamental que reconoce la titularidad de la persona sobre un bien constitucional: la igualdad oponible a un destinatario.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA



RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM

21. En este contexto preceptivo, el artículo 38° del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen, así como realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas<sup>6</sup>.
22. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 38° del Código, la conducta en donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, basta para configurar el trato discriminatorio, debiendo imputarse dicha acción del proveedor independientemente de la causa que origine el trato desigual<sup>7</sup>.
23. Respecto a las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, el artículo 39° del Código señala la carga de la prueba<sup>8</sup>. Así, en los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.
24. De lo expuesto, el artículo 39° no realiza ninguna diferenciación en los niveles de gravedad de una práctica discriminatoria; y, por ende, los órganos resolutivos de protección al consumidor, al momento de analizar un trato desigual por parte de los proveedores, deberán ceñirse a las reglas probatorias reseñadas para verificar la comisión de la conducta infractora. Una vez comprobada, podrán determinar el nivel de gravedad de esta, para graduar y, de ser el caso, aplicar una sanción más drástica en función de la práctica discriminatoria acreditada.

### **Sobre el deber de idoneidad en el servicio educativo**

<sup>6</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 38°.- Prohibición de discriminación de consumidores.**

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

<sup>7</sup> El razonamiento planteado no implica desconocer que existan actos de discriminación en el consumo más graves que otros, al ser posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, sexo, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual debe ser meritudo al momento de graduar la sanción que corresponda imponer al proveedor infractor.

<sup>8</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 39°.- Carga de la prueba.** La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA

RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM



25. El artículo 73° del Código establece que el proveedor de servicios educativos debe tener en consideración los lineamientos generales del proceso educativo en la educación básica, técnico productiva y educación superior, asegurando la calidad de los servicios dentro de la normativa sobre la materia.
26. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable.
27. Por su parte, el artículo 104° del Código establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
28. Por otro lado, cabe precisar que, de acuerdo con el artículo 73° del Código anteriormente citado, el deber de idoneidad que deben cumplir los proveedores de servicios educativos, no se limita a una evaluación de la calidad del servicio efectivamente brindado, sino también al respeto de las normas sectoriales que regulan la materia educativa.

### **Aplicación al caso concreto**

#### **Respecto a la primera imputación**

29. En el presente procedimiento administrativo, se imputó en contra de la denunciada que, habría brindado un servicio educativo deficiente, referidas a la falta de coordinación, elaboración de horarios y designación de docentes para cada asignatura teórica o práctica del VIII ciclo de Medicina Humana, lo cual ha perjudicado a los estudiantes denunciadores en sus notas.
30. Los denunciadores manifestaron que, la denuncia es por las malas prácticas pedagógicas y su relación con la evaluación de los aprendizajes y desempeño académico de los estudiantes denunciadores, basados en la forma discriminatoria de evaluación al no aplicarles el mismo método de curva que otros estudiantes, ya que contaban con un promedio de nota 12, en el que se evidencia claramente que vulneran el principio de igualdad y trato, y en consecuencia se les envió a rendir el examen sustitutorio generando perjuicio económico y con la intención de desapropiarlos, teniendo como consecuencia que estén cursando nuevamente el VIII ciclo.
31. Asimismo, mencionaron que, se denuncia un servicio educativo deficiente que no cumple con lo ofrecido por la denunciada esto un servicio de alta calidad para los estudiantes, referidas a la falta de coordinación, elaboración de horarios y designación de médicos docentes para cada asignatura teórica y práctica, la cual ha perjudicado a los denunciadores en sus notas.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA

RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM



32. Agregaron que, también se denuncia, las malas prácticas pedagógicas y su relación con la evaluación de los aprendizajes y desempeño académico de los estudiantes denunciantes, ya que con el afán de desaprobando a los alumnos y enviarlos al sustitutorio pese a que contaban con un promedio de nota 12 y aun así después de haber rendido el examen consignan el día 01 de agosto de 2023 la nota de 14 tal como se visualiza en la plataforma virtual del campus de la denunciada, luego cambian la mencionada nota el mismo día a una nota desaprobatoria de 10, así manipulando las notas de todos los denunciantes perjudicándolos ya que se encuentran nuevamente cursando por segunda vez el VIII ciclo, de lo antes señalado una denunciante pudo capturar la imagen de la manipulación de notas.
33. Precisaron que, con fecha 03 de abril de 2023 se inició el ciclo en la escuela de Medicina Humana en la universidad denunciada, asimismo un mes anterior se realizó el pago de la matrícula y de la primera pensión, los cursos se abrieron para realizar la matrícula con los docentes correspondientes fines de marzo de 2023.
34. Señalaron que, la escuela de Medicina Humana ha tenido una mala coordinación ya que desde el 18 de abril del 2023 mencionaban que los cursos prácticos no contaban con docentes a cargo, una vez pasada la primera semana de clases universitarias la escuela seguía mencionando que no existe docente a cargo.
35. Por último, indicaron que, la delegada del grupo de medicina logró tener comunicación con el Dr. Stalin Vílchez Rivera encargado del grupo práctico, entablando una comunicación con el médico antes mencionado, siendo que éste último le mencionó que él mantenía una lista y que la escuela no le puso de conocimiento algún cambio, por lo que los alumnos que se quedarán con él, de por sí ya tenía el curso desaprobado, debido que no iba a permitir que asistan desde la segunda semana de rotación. Pasaron dos semanas y la escuela de Medicina le remitió la lista oficial al Dr. Stalin Vílchez Rivera; sin embargo, algunos alumnos no contaban con esa información ya que la escuela no les informó, eso conlleva a que el mencionado médico en la primera unidad desaprobara a los denunciantes con notas de 05 y 10.
36. Por su parte, la denunciada refirió que, los denunciantes se matricularon en el VIII ciclo de la carrera de Medicina Humana en los cursos de Medicina Legal y Forense, Medicina Clínica III, Nutrición y Electivo 2 (a elección del alumno); excepto por la señora Nancy Altamirano que se matriculó en los cursos de Medicina Clínica III, Investigación I-IX ciclo y Salud Pública IV-IX ciclo.
37. Manifestó que, el VIII ciclo inició el 10 de abril de 2023 y la designación de los docentes ya se encontraba con sus horarios y asignación de cursos, con un mes de anticipación y coordinaciones de sus horarios.
38. Indicó que, sobre la falta de coordinación, elaboración de horarios y designación de docentes para cada asignatura teórica o práctica, han implementado medidas exhaustivas para garantizar un servicio educativo de calidad y una experiencia académica enriquecedora para sus estudiantes.
39. Añadió que, en cuanto a la coordinación, su equipo administrativo y académico trabaja de manera coordinada para planificar y organizar el currículo académico, asegurando la coherencia y la secuencia adecuada de los contenidos impartidos en cada asignatura; asimismo, en relación con la elaboración de horarios, tienen un proceso



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA

RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM



establecido que tiene en cuenta las necesidades y preferencias de sus estudiantes, así como la disponibilidad de recursos y personal docente.

40. Por último, señaló que, se realizan esfuerzos constantes para diseñar horarios que sean convenientes y eficientes para todos los estudiantes; asimismo, en cuanto, a la designación de docentes, su representada siempre se compromete a seleccionar profesionales altamente calificados y con experiencia en sus respectivas áreas de enseñanza, entienden la importancia de estas cuestiones para la experiencia educativa de sus estudiantes y están comprometidos con la mejora continua en todos los aspectos relacionados con la calidad de su servicio educativo, precisan que su representada sí brinda un servicio eficiente.
41. Obra en el expediente los siguientes medios probatorios presentados por los denunciante:
  - (i) Copia del documento denominado “Memorial” de fecha 31 de julio de 2023, mediante el cual, los denunciante y otros estudiantes solicitaron al denunciado la reconsideración de sus evaluaciones del curso “Medicina Clínica III” debido a que se encontrarían desaprobados, porque el docente no habría considerado sus trabajos, historias clínicas, productos acreditables; asimismo, señalaron que otros alumnos se encuentran aprobados en el referido curso porque a ellos sí se les habría considerado todos los criterios para sus evaluaciones;
  - (ii) copia del envío del documento denominado “Memorial” a la dirección electrónica [rectorado@uss.edu.pe](mailto:rectorado@uss.edu.pe) de fecha 31 de julio de 2023; asimismo, la respuesta brindada, con fecha 23 de agosto de 2023, mediante el cual, le indican que lo solicitado fue visto por el Consejo Universitario, y adjuntan un cuadro en el cual, se aprecia que en la sesión ordinaria de fecha 10 de agosto de 2023, dicha área habría señalado que no tienen competencia para pronunciarse debido a que no se han presentado recursos de apelación;
  - (iii) copia del documento denominado “Solicitud de revisión de notas e investigación hacia los docentes por sus malos tratos” de fecha 31 de julio de 2023, mediante el cual, treinta (30) estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud – Programa de Estudios de Medicina Humana de curso de Medicina Clínica III, manifestaron los presuntos malos tratos que habrían recibido por parte de los docentes a cargo, asimismo, éstos les habrían informado de manera verbal sus notas aprobatorias pero al momento de verificarlo en el sistema, se habrían colocaban notas desaprobatorias;
  - (iv) captura de pantalla del sistema de la universidad de fecha 11 de abril de 2023, en la cual, se observa la indicación “Docente por Contratar” para el curso de Medicina Clínica III – Reumatología;
  - (v) dos capturas de pantalla de una conversación por WhatsApp, no se identifican a las partes que intervienen (se indica como parte receptora a “Dr. Stalin Vilchez”);
  - (vi) dos capturas de pantalla de una conversación WhatsApp, no se identifican a las partes que intervienen (se indica como parte receptora a “Yiro Yasawa” y en la segunda captura se observa el número contacto de un celular 981\*\*\*466, a nombre de “Yiro Yasawa”;
  - (vii) dos capturas de pantalla de una conversación en un grupo de WhatsApp denominado “Infectología I grupo 3”, en la cual, participa el número de celular 981\*\*\*466, quien sería el docente del curso, y quien estaría variando la fecha de la exposición de un trabajo asignado a los alumnos;

- (viii) tres capturas de pantalla de un correo electrónico remitido por la denunciante Elena Cabrejos a la dirección electrónica [emedicina@uss.edu.pe](mailto:emedicina@uss.edu.pe), con fecha 27 de junio de 2023, mediante el cual, hace conocer su disconformidad con la forma de evaluación que el docente del curso de Medicina Clínica III del grupo de rotación 3 – Módulo II, Stalin Vílchez, habría realizado a su grupo de trabajo;
- (ix) captura de pantalla del correo electrónico de fecha 06 de julio de 2023, remitido por la denunciada, en respuesta al correo electrónico remitido por la denunciante Elena Cabrejos, señalando que habrían citado al docente para el 30 de junio de 2023 pero éste no asistió, asimismo, indican que se ha informado al Decanato y se solicitó que el caso sea revisado por el Consejo de la Facultad;
- (x) cuatro capturas de pantalla de un correo electrónico sin fecha, remitida por una persona que no es parte del presente procedimiento, por ello, no se considerará en el análisis del presente procedimiento;
- (xi) una captura de pantalla de una conversación por WhatsApp, no se identifican a las partes que intervienen (se indica como parte receptora a “Dra. Joyce HRL”);
- (xii) copia del documento denominado “Guía de Producto Académico Acreditable – Informe de Caso Clínico” realizado por el docente Miguel Villegas Chiroque, para la asignatura de Medicina Clínica III – Capítulo Infectología I y II;
- (xiii) dos capturas de pantalla de una conversación en un grupo de WhatsApp denominado “Infectología I grupo 3”, en la cual, se aprecia que uno de los alumnos estaría informando al resto de sus compañeros, la forma de evaluación y la fecha de calificación de las Historias Clínicas señaladas por el docente;
- (xiv) tres capturas de pantalla de conversaciones de un grupo de WhatsApp denominado “Onco Grupo 6 – Dr.- D...”, en la cual, un docente estaría dirigiendo a sus alumnos con el “Dr. Pazos” debido a que éste habría tenido un viaje académico;
- (xv) tres capturas de pantalla del campus virtual de clases, en la cual, se aprecian las notas de la denunciante Naomy Risco, en la cual, se aprecia el cambio de notas del día 01 de agosto de 2023, del curso e Medicina Clínica III.

42. Por su parte, la denunciada presentó copia de los siguientes medios probatorios:

- (i) Copia del Reglamento de Evaluación del Aprendizaje de Pregrado Versión 05;
- (ii) copia de los Sílabos de los cursos de Nutrición, Medicina Legal y Forense, Medicina Clínica III,
- (iii) copia de documento denominado “Carga Académica 202301”, en la cual, se observan los docentes a cargo de los cursos del VIII ciclo;
- (iv) copia de las notas de los denunciados de los semestres 2023-01 y 2023-02;
- (v) copia del Plan de Estudios de la carrera de Medicina Humana.

43. Sobre el particular, el artículo 173° del TUO de la LPAG<sup>9</sup> establece que le corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones. Además, señala que la actuación de las partes debe

<sup>9</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**  
**Artículo 173.- Carga de la prueba**

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA

RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM



ceñirse a la norma que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos (2) etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código.

- **Primera etapa:** Acreditación del defecto. El consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de la relación de consumo entablada.
  - **Segunda etapa:** Atribución del defecto. Una vez acreditado el defecto, se invierte la carga de la prueba y corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable.
44. En ese mismo sentido, el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicable de manera supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice; es decir, es el consumidor quien tiene la carga de acreditar la existencia del defecto invocado en el bien o servicio y, una vez demostrado ello, el proveedor tendrá la obligación procesal de sustentar que no es responsable por la falta de idoneidad imputada.
45. En efecto, a nivel normativo existe una clara disposición referida a que los administrados deben acreditar los defectos alegados en su denuncia, a fin de obtener un pronunciamiento favorable de parte de la autoridad.
46. Es así como, en tales supuestos, es necesario flexibilizar la regla de la carga de la prueba para asegurar el cumplimiento del deber especial de protección de los derechos de los consumidores y usuarios conforme con lo estipulado en la Constitución Política del Perú, de modo que dicha carga recaiga en aquél sujeto de la relación de consumo que se encuentra en mejor posición o condición para satisfacerla.
47. De lo antes expuesto, esta Comisión verificará los medios probatorios presentados por la denunciada que permitan acreditar la existencia de hechos que la eximan de responsabilidad frente al hecho imputado.
48. Por su parte, los denunciantes aportaron como medio probatorio, el horario de clases de los cursos del Semestre 2023-I del curso de Medicina Humana, en el cual, se evidenciaría la falta de contratación de docentes en determinado curso - específicamente del curso de Medicina Clínica III Reumatología- conforme al siguiente detalle:

*(Ver página siguiente)*



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION INDECOPI DE LAMBA



RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM

miércoles 11 de abril del 2023 17:37:26 PM

Horario Actual

Mi Horario

Asignatura	Sección	Grupo	FECHAS	Docente	Ambiente	Día	Inicio	Fin
MEDICINA CLINICA III - ONCOLOGIA	C	CP3	03/04/2023 - 27/05/2023	CALDERON ESPIL, MARCO ANTONIO	HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES (CENTROS HOSPITALARIOS)	Lun	7:30	11:40AM
MEDICINA CLINICA III - INFECTOLOGIA 2	C	CP3	29/05/2023 - 22/07/2023	RODRIGUEZ LLANOS, JUAN ROBERTO	HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE (CENTROS HOSPITALARIOS)	Lun	10:00	12:30PM
MEDICINA CLINICA III - INFECTOLOGIA 2	C	CP3	29/05/2023 - 22/07/2023	RODRIGUEZ LLANOS, JUAN ROBERTO	HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE (CENTROS HOSPITALARIOS)	Lun	1:50	3:30PM
MEDICINA CLINICA III - INFECTOLOGIA 1	C	CT2	29/05/2023 - 22/07/2023	VILLEGAS CHIROQUE, MIGUEL	B-809 (Edificio Centro de Información - BIBLIOTECA)	Lun	6:00	7:40PM
MEDICINA LEGAL Y FORENSE	D	DT1	03/04/2023 - 23/07/2023	HARO VARIAS, JOSE RICARDO	B-609 (Edificio Centro de Información - BIBLIOTECA)	Mar	10:00	11:40AM
MEDICINA CLINICA III - ONCOLOGIA	C	CT1	03/04/2023 - 27/05/2023	DE LA CRUZ MDO, JORGE LUIS	Aula 306 (Edificio Principal)	Mar	6:00	7:40PM
MEDICINA CLINICA III - REUMATOLOGIA	C	CP3	03/04/2023 - 27/05/2023	DOCENTE POR CONTRATAR 159, DOCENTE POR CONTRATAR 159	GERESA LAMBAYEQUE (CENTROS HOSPITALARIOS)	Mie	7:30	11:40AM
MEDICINA CLINICA III - REUMATOLOGIA	C	CP3	29/05/2023 - 22/07/2023	YAZAWA BALLENA, YIRO KIYOSHI	HOSPITAL REGIONAL DE LAMBAYEQUE (CENTROS HOSPITALARIOS)	Mie	7:30	11:40AM
MEDICINA CLINICA III - REUMATOLOGIA	C	CT1	03/04/2023 - 27/05/2023	GUARNIZ LOZANO, ROSA ELIZABETH	B-707 (Edificio Centro de Información - BIBLIOTECA)	Mie	5:10	6:50PM
INTRODUCCIÓN A LA ENFERMERIA	B	BT1	03/04/2023 - 23/07/2023	CHIRINOS FERNANDEZ, JENNIFER MELISSA	B-507 (Edificio Centro de Información - BIBLIOTECA)	Jue	7:30	9:10AM
INTRODUCCIÓN A LA ENFERMERIA	B	BP1	03/04/2023 - 23/07/2023	CHIRINOS FERNANDEZ, JENNIFER MELISSA	B-507 (Edificio Centro de Información - BIBLIOTECA)	Jue	9:10	10:50AM
MEDICINA LEGAL Y FORENSE	D	DP6	03/04/2023 - 23/07/2023	DELGADO MAQUEN, JHONNY	Instituto Medicina Legal (CENTROS HOSPITALARIOS)	Vie	7:30	10:50AM
MEDICINA CLINICA III - INFECTOLOGIA 2	C	CT2	29/05/2023 - 22/07/2023	SANCHEZ CARRILLO, HALBERT CHRISTIAN	B-504 (Edificio Centro de Información - BIBLIOTECA)	Sab	6:00	7:40PM



Fecha : 03/04/2023 - 27/05/2023

miércoles : DE 07:30 Horas a 11:40 Horas

Docente Sin Docente

Ambiente: GERESA LAMBAYEQUE GRUPO: CP3

- CURSO: REUMATOLOGÍA

49. El incumplimiento señalado por los denunciantes, se dieron en el semestre 2023-I, en el VIII ciclo de la carrera profesional de Medicina Humana, conforme se ha esbozado en el numeral 31 de la presente resolución, verificándose lo siguiente:

	Incumplimiento	Medios probatorios presentados por la denunciada
Semestre 2023-I VIII ciclo	Falta de coordinación en la designación de los docentes en el curso de Medicina Clínica III – Reumatología.	La denunciada no ha presentado documento alguno que acredite que los docentes de los cursos del Semestre 2023-I del curso de Medicina Humana – específicamente del curso de Medicina Clínica III- Reumatología, se hayan encontrado asignados con anterioridad al inicio del ciclo, y que dicha información haya sido puesta a conocimiento de los estudiantes.
	Falta de coordinación en la elaboración de horarios de los cursos dictados.	La denunciada no ha presentado documento alguno que acredite que los horarios de los cursos del Semestre 2023-I del curso de Medicina Humana – específicamente del curso de



Medicina Clínica III- Reumatología, se hayan encontrado asignados con anterioridad al inicio del ciclo, y que dicha información haya sido puesta a conocimiento de los estudiantes.

50. En ese orden de ideas, si bien la denunciada indicó que el inicio de clases del ciclo Semestre 2023-I se produjo el 10 de abril de 2023, lo cierto es que, de los medios probatorios se aprecia que el mismo habría tenido como inicio el 03 de abril de 2023; por lo que, a la fecha del medio probatorio aportado por los denunciantes, respecto al aula virtual, se aprecia que al 11 de abril de 2023, el curso de Medicina Clínica III – Reumatología se encontraba sin docente asignado; lo cual, habría ocasionado a su vez, que los horarios del referido curso no se encontrasen establecidos y perjudicaran a los denunciantes.
51. De lo anterior y de la valoración conjunta de los medios probatorios que obran en el expediente se puede apreciar que la denunciada no cumplió con presentar los documentos que la eximan de responsabilidad frente a los hechos imputados.
52. Por tanto, esta Comisión considera declarar fundada la presente denuncia por la infracción al artículo 73º del Código, en el extremo referido a que la denunciada habría brindado un servicio educativo deficiente, referidas a la falta de coordinación, elaboración de horarios y designación de docentes para cada asignatura teórica o práctica del VIII ciclo de Medicina Humana, lo cual ha perjudicado a los estudiantes denunciados en sus notas.

#### **Respecto a la segunda imputación:**

53. En el presente procedimiento administrativo, se imputó en contra de la denunciada que, habría incurrido en malas prácticas pedagógicas discriminatorias en contra los denunciados, referidos en la forma de evaluación al no aplicarles el mismo método de curva que a otros estudiantes ya contaban con promedio de nota 12 y en consecuencia se les envió a rendir el examen sustitutorio generándoles un perjuicio económico con la intención de desaprobados y así cursar nuevamente el VIII ciclo de Medicina Humana.
54. Los denunciados manifestaron que, la denuncia es por las malas prácticas pedagógicas y su relación con la evaluación de los aprendizajes y desempeño académico de los estudiantes denunciados, basados en la forma discriminatoria de evaluación al no aplicarles el mismo método de curva que otros estudiantes, ya que contaban con un promedio de nota 12, en el que se evidencia claramente que vulneran el principio de igualdad y trato, y en consecuencia se les envió a rendir el examen sustitutorio generando perjuicio económico y con la intención de desaprobados, teniendo como consecuencia que estén cursando nuevamente el VIII ciclo.
55. Asimismo, indicaron que, las malas prácticas pedagógicas y su relación con la evaluación de los aprendizajes y desempeño académico de los estudiantes denunciados, ya que con el afán de desaprobados a los alumnos y enviarlos al sustitutorio pese a que contaban con un promedio de nota 12 y aun así después de haber rendido el examen consignan el día 01 de agosto de 2023 la nota de 14 tal como se visualiza en la plataforma virtual del campus de la denunciada, luego cambian la mencionada nota el mismo día a una nota desaprobatoria de 10, así manipulando las

notas de todos los denunciados perjudicándolos ya que se encuentran nuevamente cursando por segunda vez el VIII ciclo, de lo antes señalado una denunciante pudo capturar la imagen de la manipulación de notas.

56. Por su parte, la denunciada refirió que, se está haciendo referencia a un sistema de evaluación diferenciado que ha sido implementado por la Facultad de Ciencias de la Salud desde el año 2022. Este sistema proporciona a los estudiantes información clara sobre las notas mínimas requeridas para aprobar cada curso, así como también sobre la calificación mínima necesaria para poder optar por exámenes de recuperación en caso de no alcanzar la calificación aprobatoria inicial. Estos criterios están establecidos de manera oficial en el Reglamento de Evaluación del Aprendizaje de la Facultad de Ciencias de la Salud, en ningún momento se ha actuado en acciones discriminatorias, todo se ha dado conforme lo establecido en su normativa.
57. Sobre el particular, el artículo 173° del TUO de la LPAG<sup>10</sup> establece que le corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones. Además, señala que la actuación de las partes debe ceñirse a la norma que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos (2) etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código.
- **Primera etapa:** Acreditación del defecto. El consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de la relación de consumo entablada.
  - **Segunda etapa:** Atribución del defecto. Una vez acreditado el defecto, se invierte la carga de la prueba y corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable.
58. Al respecto, de lo medios probatorios presentados se puede advertir que el Reglamento de Evaluación del Aprendizaje de Pregrado y Posgrado V5<sup>11</sup>, aprobado el 17 de marzo de 2022, la cual, ordena dejar sin efecto toda disposición emanada por la denunciada que se oponga a la misma; pudiéndose inferir que los denunciados conocían el contenido de manera previa a su matrícula en el VIII ciclo de la carrera profesional de Medicina (2023-I).
59. En dicho reglamento respecto a los criterios de evaluación se estableció lo siguiente:

**ARTÍCULO 14°.**

En el proceso de calificación se utilizará la escala de 0 a 20 puntos, siendo el mínimo aprobatoria 14 puntos en posgrado y los programas de estudio de Medicina Humana, Estomatología y Enfermería, y 11 puntos en los demás programas de pregrado.

(...)

<sup>10</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**  
**Artículo 173.- Carga de la prueba**

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

(...)

<sup>11</sup> Revisado el 20 de mayo de 2024, de <https://www.uss.edu.pe/uss/TransparenciaDoc/RegEstudiantes/REGLAMENTO%20DEL%20ESTUDIANTE.pdf>



**ARTÍCULO 22°.**

El estudiante tendrá derecho a rendir examen de aplazados o rezagados luego de finalizado el semestre académico, las condiciones están definidas según modalidad de estudios:

- a) El examen de aplazados corresponde al estudiante con nota desaprobatoria del promedio final del curso entre el rango de 11.5 a 13.4 para el caso de posgrado y el programa de estudio de Medicina Humana, Enfermería y Estomatología, y entre el rango de 8.5 y 10.4 para los demás programas de pregrado.
- b) La nota promocional del curso será el promedio simple entre la nota desaprobatoria y la nota del examen de aplazado.
- c) Tendrán derecho a examen de rezagado el estudiante que no hubiere rendido un examen parcial; según la fórmula consignada en el sílabo.

60. Dicha información se condice con los sílabos de los cursos contenidos para el VIII ciclo del Plan de Estudios de la carrera de Medicina Humana, conforme al siguiente detalle:



FECHA DE IMPRESIÓN: 14 DE FEBRERO DEL 2023

**PLAN DE ESTUDIOS**

**MEDICINA HUMANA (C)**

PI

CICLO	CÓDIGO	CURSO	TOTAL HORAS TEORÍA	TOTAL HORAS PRÁCTICA	TOTAL DE HORAS	NÚMERO DE CRÉDITOS	REQUISITO(S)	TIPO DE ESTUDIOS	TIPO DE CURSO
( ... )									
VIII	1MH081	MEDICINA CLÍNICA III	4	10	14	9	1MH071	De especialidad	Obligatorio
VIII	1MH082	MEDICINA LEGAL Y FORENSE	2	4	6	4	1MH071	De especialidad	Obligatorio
VIII	1MH083	NUTRICIÓN	3	2	5	4	1MH071	Específico	Obligatorio
VIII	1MH084	ELECTIVO 2	2	2	4	3	Ninguno	Específico	Electivo
SUB TOTAL			11	18	29	20			

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE MEDICINA HUMANA**

MODALIDAD DE ESTUDIOS: Presencial (Regular)

**SILABO**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

1. Nombre del Curso : NUTRICIÓN

( ... )

**7.2. Fórmula de calificación**

El sistema de calificación es vigesimal, de cero a veinte, siendo la **NOTA MÍNIMA APROBATORIA CATORCE (14)**. Cada evidencia de aprendizaje tiene su respectivo peso a nivel de porcentaje.

$$PF: EC1 * 0.10 + EC2 * 0.15 + EC3 * 0.25 + ED1 * 0.10 + ED2 * 0.10 + ED3 * 0.15 + EP * 0.15$$

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE MEDICINA HUMANA**

MODALIDAD DE ESTUDIOS: Presencial (Regular)

**SILABO**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

1. Nombre del Curso : MEDICINA LEGAL Y FORENSE

( ... )



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA

RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM



7.2. Fórmula de calificación

$(EC1 * 0.2 + EC2 * 0.25 + EP * 0.15 + ED1 * 0.2 + ED2 * 0.2)$

7.3. Consideraciones

El sistema de calificación es vigesimal, de cero a veinte, siendo la **NOTA MÍNIMA APROBATORIA CATORCE (14)**. Cada evidencia de aprendizaje tiene su respectivo peso a nivel de porcentaje.

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE MEDICINA HUMANA

MODALIDAD DE ESTUDIOS: Presencial (Regular)

SILABO

I. DATOS INFORMATIVOS

1. Nombre del  
Curso : MEDICINA CLÍNICA III

(...)

7.2. Fórmula de calificación

Parcial 1:  $EC1*0.2+EC2*0.25+ED1*0.2+ ED2*0.25+EP1*0.1$

Parcial 2:  $EC3*0.2+EC4*0.25+ED3*0.2+ED4*0.25+EP2*0.1$

Cada nota parcial es el resultado de la rotación en 2 especialidades (bloque de 8 semanas), los resultados parciales serán promediados, siendo la nota mínima aprobatoria 14 (o 13.5 en su defecto, considerándose medio punto a favor del alumno).

61. De los citados documentos se puede advertir que los denunciados se obligaron a aprobar cada uno de los cursos del VIII ciclo, estableciendo una nota mínima de catorce por curso.
62. De los reportes de las notas de los denunciados de los semestres 2023-01, aportados por la denunciada al presente procedimiento, se evidencia que todos ellos desaprobaron el curso de Medicina Clínica III.
63. De lo antes expuesto, ha quedado evidenciado que los denunciados al adquirir el servicio educativo de la denunciada se obligaron a cumplir con el reglamento establecido y por ende a cumplir con el sistema de evaluación dispuesto en el sílabo; no existiendo contradicción al respecto.
64. Finalmente, si bien los denunciados señalaron que la denunciada habría realizado malas prácticas pedagógicas discriminatorias en su perjuicio al tener una diferenciación en el rango de notas aprobatorias entre las carreras profesionales de la salud con otras; lo cierto es que, no constituye un trato discriminatorio, sino que obedece a su autonomía universitaria, y al cual se obligan los denunciados al adquirir el servicio educativo.
65. Por tanto, esta Comisión considera declarar infundada la presente denuncia por la presunta infracción al artículo 38° del Código, en el extremo referido a que la denunciada habría incurrido en malas prácticas pedagógicas discriminatorias en contra los denunciados, referidos en la forma de evaluación al no aplicarles el mismo método de curva que a otros estudiantes ya contaban con promedio de nota 12 y en consecuencia se les envió a rendir el examen sustitutorio generándoles un perjuicio económico con la intención de desaprobarlos y así cursar nuevamente el VIII ciclo de Medicina Humana.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA

RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM



### **Respecto a la tercera imputación:**

66. En el presente procedimiento administrativo, se imputó en contra de la denunciada que, no habría brindado respuesta a la solicitud, realizada por los denunciantes el 31 de julio de 2023.
67. Los denunciantes manifestaron que, otra irregularidad realizada por la escuela es que, por más reclamos y quejas expuestas, de forma verbal y escrita, la denunciada ha optado por hacer caso omiso y no dar solución a sus peticiones.
68. La denunciada señaló que, tanto la dirección de la escuela como la de la Facultad de Ciencias de Salud, sostuvieron reuniones presenciales con el delegado de los estudiantes, el señor Burga Izquierdo Jordy; durante estos encuentros, se proporcionó información detallada verbalmente sobre los puntos presentados en el reclamo de fecha 31 de julio de 2023.
69. Asimismo, precisó que, entre los estudiantes que presentaron el reclamo, se identificó que cuatro de ellos no pudieron dedicar tiempo al estudio debido a dificultades económicas y personales.
70. Sobre el particular, el artículo 173° del TUO de la LPAG<sup>12</sup> establece que le corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones. Además, señala que la actuación de las partes debe ceñirse a la norma que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos (2) etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código.
- **Primera etapa:** Acreditación del defecto. El consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de la relación de consumo entablada.
  - **Segunda etapa:** Atribución del defecto. Una vez acreditado el defecto, se invierte la carga de la prueba y corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable.
71. Al respecto, obra en el expediente la carta presentada por los denunciantes el 31 de julio de 2023, conforme al siguiente detalle:

*(Ver página siguiente)*

<sup>12</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**  
**Artículo 173.- Carga de la prueba**

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

(...)



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION INDECOPI DE LAMBA



RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-LAM  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM

**AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO**

Dr. Erick Oswaldo Salazar Montoya  
VICERRECTOR ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

**SUMILLA: SOLICITO A Ud., UNA REVISION DE NOTAS E INVESTIGACION HACIA LOS DOCENTES POR SUS MALOS TRATOS**

Nos es un honor dirigirnos a Ud., como representante de la Facultad de Ciencias de la Salud -Programa de Estudios de Medicina Humana del curso de MEDICINA CLINICA III y en representación a los 30 compañeros de medicina del VIII ciclo, que hoy por hoy nos vemos perjudicados, exponemos lo siguiente:

**FUNDAMENTOS:**

- Que, el curso de MEDICINA CLINICA III, este cargo de dos docentes responsables Dr. Jorge de la Cruz y Dr. Miguel Villegas [a partir de ahora docentes], conforme lo relacionado al Silabo de la Facultad de Ciencias de la Salud -Programa de Estudios de Medicina Humana, asimismo consta de una metodología e incluso una formula expuesta para las notas de primera y segunda unidad, como la nota final, un mas sobre los valores que tanto el docente debe inculcar y los estudiantes tener, entre ellos respeto.
- Que, durante el periodo del ciclo, muchos de nuestros compañeros hemos sido agredidos verbalmente y maltratados, por un trato despecto y pedante por parte de los docentes, por ejemplo, menospreciándonos que no somos buenos para nada, que lo que nosotros hacemos en un futuro no servirá, que quien manda ahí es él y que nada bueno conseguirán si hacen algo para velar por sus derechos, porque la razón siempre la tienen ellos; si bien es cierto los docentes son autoridad que nosotros como estudiantes debemos respetar, y tenemos claro la pirámide de jerarquía, sin embargo el hecho de que sean docentes no quiere decir que se nos deba tratar con agresión, por lo que exigimos que los docentes sean de calidad, ya que todos somos seres humanos que merecen ser tratados con respeto, y una agresión de esta forma afecta la salud mental [depresión- la enfermedad mortal hoy por hoy, cabe indicar que el mismo reglamento interno de la Universidad Señor de Sipán indica el trato de docente a alumnos y de alumnos a docentes, el mismo hecho se refleja a la

*[Handwritten signature and date: 31 de Julio 2023]*

compañeros los que escuchamos que el docente le dijo a nuestro compañero y que en el audio se puede apreciar "..... tiene 05 y así tenga 20 en a segunda unidad no aprueba", sin embargo, es uno de los 05 alumnos que se encuentra aprobado. Por lo que consideramos, que, si los docentes tienen otra forma de evaluar, no se nos comunicó, dado a esa circunstancia vulneran nuestro derecho al estudio en todos sus extremos.

- Que, habiendo expuesto alguno de los sucesos que consideramos sea resaltante, solicitamos a Ud. que se haga una investigación, se sancione por sus malos tratos a los docentes, y sobre todo recalifique las notas las cuales nos determina en clases y no como el considera al subir a su sistema, debido a que no es posible que nos determine una nota y en el sistema suba otra, por lo que señor Vicerrector en animo de no verse vulnerable nuestros derechos fundamentales solicitamos a Ud., como ultima instancia en esta vía, se nos haga justicia, debido a que nosotros somos cuasi profesionales, que lo único que queremos es lograr, algo que por hoy y por estos actos de malos docentes se nos vulnera, y que si bien son nuestros padres los que pagan, no debe valerse hacer pagos innecesarios, ya que nosotros como alumnos sabemos lo mucho que nos esforzamos y no sea considerado. Sin otro mas animo que dictaminar, espero se haga justicia lo mas pronto posible, considerando los plazos.

Sin mas otro animo que expresa, y de mucha pena, me despido de Ud. esperando su pronta respuesta, de antemano agradecerle por el tiempo.

Pime ntel, 31 de Julio de 2023

*[Handwritten signature]*

Constitución Política del Perú. Conforme lo expuesto por parte de los docentes esto no se cumple.

- Que, un hecho expuesto por parte del grupo de compañeros mencionado, es el trato descoordinado que tienen ambos docentes, en un primer momento el Dr. Miguel Villegas, nos menciona a un grupo en ir al hospital, en donde de forma puntual y con la vestimenta el grupo asiste al hospital, en donde un doctor distinto al de la universidad se nos asigna algún labor, el cual veníamos cumpliendo, sin embargo nuestro docente a cargo llego y comenzó a expresarse diciendo que "son unos niños" que el nunca los cito en ese lugar y que se vayan a la escuela que el leerá en el acto, por lo que procedimos acudir de forma desesperada y pasaron 3 horas y el docente nunca se apersono. Por otro lado, el Dr. Jorge de la Cruz, durante sus clases y practica se expresaba diciendo "niños ustedes no deben estar aquí, que hacen acá no pierdan su tiempo, ustedes no serán nunca médicos, aunque sus padres paguen ustedes no sirven para ser médicos", mismo hecho fue publicado en su estado de WhatsApp [anexo 01-captura pantalla], acto que no entendemos porque se expreso de esta forma, y sea cual sea los resultados, no debe tratarnos con burlas y menos menospreciándonos. Asimismo, ambos docentes, cuando presentamos un trabajo, lo que hacen no es evaluar el contenido, en donde tanto esfuerzo y amañadas realizamos, sino que nos miran y dependiente a nuestra capacidad física nos evalúan, actos susceptibles que no debe suceder aquí y en ninguna otra institución.
- Que, referente a la nota nuestros docentes siempre nos brindaban las notas en voz alta y por apellido y nombre, conforme llamaba teníamos las notas para nuestro conocimiento, sin embargo, cuando estos eran subidos al sistema, las notas que nos brindaban eran otras, por lo que exhortamos a Ud. como máxima autoridad se haga una exhaustiva investigación, debido a que no es posible que se nos afecte, nosotros estudiamos para obtener un logro inminente, no un logro que por nuestras caras evalúan, asimismo cabe indicar que en múltiples casos nos hemos acercado al decano y director de la escuela a quejarnos, sobre sus tratos y forma de evaluar, sin embargo hacen caso omiso, lo único que nos dicen es tengan cuidado con lo que dicen, hechos que no deben ser tomados a la ligera, porque no solo le hablo de uno o cinco alumnos, sino que hacemos referencia un grupo de 30 personas que nos vemos perjudicadas. [anexo 02 - audio de 3:32min] [Anexo 03]
- Que, como durante la voz alta que el docente menciona las notas, existe compañeros que han salido desaprobados con 05 e incluso con 10, sin embargo, son los mismos alumnos que hoy por hoy gozan de una buena nota, como es posible que siendo 30

Anexo 02 - Usb -Audio del docente Villegas 3:32

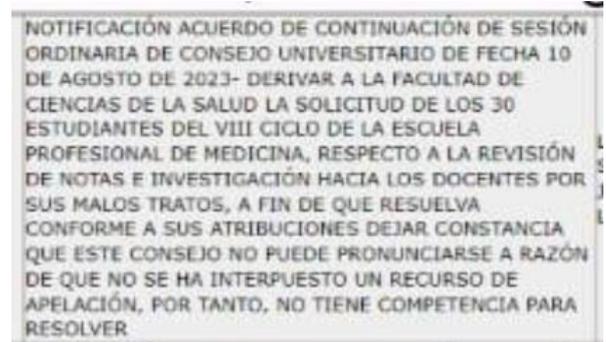
Anexo 03 - Video

Anexo 04 - Lista de 30 estudiantes

Nombre y Apellidos	INIA	31-07-2023
1) Adriana Topo Sotolongo Alamo	724705411	[Handwritten mark]
2) Ariadna Arriaga Estay Arce	1826603	[Handwritten mark]
3) Bobi Cabra Sofia Miranda	78202855	[Handwritten mark]
4) Rocio Salazar Naomy Kahory	35280477	[Handwritten mark]
5) Solares Alvarado Benicio	47461338	[Handwritten mark]
6) Catrina Espinoza Efraim Adrain	3622066	[Handwritten mark]
7) Burga Izaguirre Jordy Harold	31311007	[Handwritten mark]
8) Valle Rojas Alejandro Juan	1301023	[Handwritten mark]
9) Alvarez Salinas Diana Paola	31311016	[Handwritten mark]
10) Rafael Rojas Cesar Alva	31311099	[Handwritten mark]
11) Colque Rioson Dennis Segundo	76642820	[Handwritten mark]
12) Espinoza Ballester Carlos Alexander	11035657	[Handwritten mark]
13) Anala Juan Garcia Jaramila	1826021	[Handwritten mark]
14) Acevedo Morales	31311014	[Handwritten mark]
15) Cecilia Leon Olaveria Americam	31311030	[Handwritten mark]
16) Patricia Rojas Sara Efraim	35182881	[Handwritten mark]
17) Anita Castro Guithari Jose	76670724	[Handwritten mark]
18) Mirza Patricia Medina del Milagro	73201588	[Handwritten mark]
19) Herrera Calzas Juliette del Milagro	31078915	[Handwritten mark]
20) Rodriguez Ramon Michel Alberto	73338220	[Handwritten mark]
21) Juanita Mejia Diana Nicole	71301903	[Handwritten mark]
22) Valdes Ferrandiz Julio Leonardo	72122780	[Handwritten mark]
23) Guisasa Castro Yohana Nicole	36956242	[Handwritten mark]
24) Piro Rojas Renea Reynard	36956243	[Handwritten mark]
25) Alarcón Rodríguez Erickson Juan	70473833	[Handwritten mark]
26) Aguirre Salazar Bobi Esteban	73068012	[Handwritten mark]
27) Castro Paula Jennifer	73691025	[Handwritten mark]
28) Acosta Yara Valero Enrique	31311078	[Handwritten mark]
29) Castro Ponce Luis	3664930	[Handwritten mark]
30) Claudia Elizabeth Campos Otero	42529176	[Handwritten mark]

72. En principio, la denunciada no ha negado la recepción de la carta de fecha 31 de julio de 2023, presentada por los denunciante; asimismo, obra la captura de pantalla del correo electrónico remitido por la denunciada al señor Jordy Burga -denunciante- con fecha 23 de agosto de 2023, en la cual, le informan que, al no ser un recurso de

apelación, el Consejo Universitario no tendría competencia para pronunciarse respecto a la solicitud contenida, conforme al siguiente detalle:



73. Sobre dicha comunicación, esta Comisión considera tener presente lo manifestado en el escrito de descargos de la denunciada, en el extremo señalado a la falta de respuesta a la solicitud presentada por los denunciados el 31 de julio de 2023, conforme al siguiente detalle:

(viii) **Precisar el motivo por el cual no habría brindado respuesta a la solicitud, realizada por los denunciados el 31 de julio de 2023.**

En relación a este aspecto, es importante destacar que tanto la dirección de la escuela como la de la Facultad de Ciencias de Salud, sostuvieron reuniones presenciales con el delegado de los estudiantes, **Burga Izquierdo Jordy**. Durante estos encuentros, se proporcionó información detallada verbalmente sobre los puntos presentados en el reclamo.

74. Ahora bien, la denunciada afirmó que habría brindado respuesta a los denunciados de forma verbal a través de reuniones presenciales; no obstante, no ha proporcionado medios probatorios idóneos, con los cuales se determine que efectivamente cumplió con dar respuesta a la carta de fecha 31 de julio de 2023.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA

RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM



75. Por tanto, esta Comisión considera declarar fundada la presente denuncia por la infracción al artículo 19° del Código, en el extremo referido a que la denunciada no habría brindado respuesta a la solicitud, realizada por los denunciantes el 31 de julio de 2023.

### **Respecto a la cuarta imputación**

76. En el presente procedimiento administrativo, se imputó en contra de la denunciada que, habría incurrido en malas prácticas pedagógicas, referidas a la manipulación y cambio de notas (promedio) de los denunciantes en el sistema del campus correspondiente a la asignatura de Medicina Clínica III el 01 de agosto de 2023, teniendo finalmente como promedio una nota desaprobatoria.
77. Los denunciantes manifestaron que, el 27 de junio de 2023, debido a las irregularidades existentes respecto a la nota por parte de los grupos prácticos que rotaron con el Dr. Stalin Vílchez Rivera se enviaron correos a la escuela solicitando se corrija sus notas, ya que en el aula el docente antes mencionado les dictaba una nota y en el sistema figuraba otra, asimismo han presentado todos los trabajos que les solicitaba.
78. Asimismo, señalaron que, en su oportunidad se le comunicó a la escuela lo sucedido con respecto a las notas por parte de los grupos prácticos que rotaron con el Dr. Stalin Vílchez para que tome cartas en el asunto, por lo que la escuela citó al médico a una reunión para el 30 de junio de 2023 para dar su descargo y justificación, sin embargo el médico en mención no asistió, por lo que la escuela señaló que el caso iba a ser enviado a Decanato para que sea visto por el Consejo de Facultad, posterior a ello nunca les remitieron respuesta alguna, ni solución.
79. Por último, refirieron que, el 23 de julio de 2023, el delegado de su grupo solicitó información a la Dra. Joyce Katherine Méndez Florián encargada del curso práctico de infectología I, respecto a sus notas y ella les mencionó un promedio de 16, sin embargo el Dr. Villegas Chiroque realizó el cambio directo en el campus a notas desaprobatorias sin ningún sustento consignándoles una nota de 12, lo cual, no solo los perjudican en su nota de ciclo sino que también les acarrearía llevar nuevamente el ciclo pagando lo mismo, con menor crédito y dicho crédito lo tienen que adquirir a un precio extra, más de S/400.00.
80. Por su parte, la denunciada indicó que, respecto al supuesto de cambio de notas, desean aclarar que su representada no ha incurrido en ningún cambio indebido de notas, es la actualización del sistema de cada registro de notas, por lo que, su representada entiende la importancia de mantener la integridad y transparencia en los registros académicos de sus estudiantes.
81. Sobre el particular, el artículo 173° del TUO de la LPAG<sup>13</sup> establece que le corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de

<sup>13</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**

**Artículo 173.- Carga de la prueba**

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones. (...)

sustentar sus alegaciones. Además, señala que la actuación de las partes debe ceñirse a la norma que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos (2) etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código.

- **Primera etapa:** Acreditación del defecto. El consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de la relación de consumo entablada.
- **Segunda etapa:** Atribución del defecto. Una vez acreditado el defecto, se invierte la carga de la prueba y corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable.

82. Al respecto, los denunciante señalaron que, un docente habría colocado notas diferentes en el sistema, a las que se les habría comunicado en el aula presencial; no obstante, dicha alegación no ha sido corroborada con algún medio de prueba.

83. Ahora bien, obra en el expediente capturas de pantalla que evidencian el cambio de notas en el campus virtual de la señora Naomy Risco -denunciante- conforme se aprecia a continuación:

Ciclo	Codigo	Creditos	Asignatura	Nota1	Nota2	Promedio
8	1MH081	9	MEDICINA CLÍNICA III	11.39	12.95	12
8	1MH082	4	MEDICINA LEGAL Y FORENSE	15.3		15
8	1MH083	4	NUTRICIÓN	14.85		15

(Ver página siguiente)

Ciclo	Codigo	Creditos	Asignatura	Nota1	Nota2	Promedio
8	1MH081	9	MEDICINA CLÍNICA II	11.39	12.95	14
8	1MH082	4	MEDICINA LEGAL Y FORENSE	15.3		15
8	1MH083	4	NUTRICIÓN	14.85		15

Ciclo	Codigo	Creditos	Asignatura	Nota1	Nota2	Promedio
8	1MH081	9	MEDICINA CLÍNICA II	11.39	12.95	10
8	1MH082	4	MEDICINA LEGAL Y FORENSE	15.3		15
8	1MH083	4	NUTRICIÓN	14.85		15

84. Sobre dicha información, la denunciada no ha observado los medios probatorios aportados al presente procedimiento; asimismo, no ha emitido pronunciamiento alguno con el cual justifique la variación de las notas de la señora Naomy Risco en su campus virtual.
85. Asimismo, esta Comisión considera reiterar lo señalado anteriormente, respecto a que, los denunciantes tenían conocimiento de que la norma aprobatoria correspondiente es de 14; por lo que, la modificación de las notas en el campus virtual, no tiene vinculación con dicha normativa interna de la denunciada.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA

RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM



86. Por tanto, esta Comisión considera declarar fundada la presente denuncia por la infracción al artículo 73° del Código, en el extremo referido a que la denunciada habría incurrido en malas prácticas pedagógicas, referidas a la manipulación y cambio de notas (promedio) en el sistema del campus correspondiente a la asignatura de Medicina Clínica III el 01 de agosto de 2023, teniendo finalmente como promedio una nota desaprobatoria, sólo respecto a la señora Naomi Risco.

### **Medidas Correctivas**

87. El artículo 105° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro<sup>14</sup>.
88. El artículo 114°, 115° y 116° del Código<sup>15</sup>, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
89. En ese sentido, en tanto, ha quedado acreditado que la denunciada incurrió en infracción al Código, esta Comisión considera que corresponde ordenar a la denunciada como medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contabilizados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con:
- (i) Brindar respuesta a la solicitud, realizada por los denunciantes el 31 de julio de 2023.
90. Adicionalmente a ello, esta Comisión considera ordenar como medida correctiva de carácter general que, la denunciada cumpla en lo sucesivo con realizar la elaboración de horarios y designación de docentes para cada asignatura teórica o práctica, con anticipación al inicio de clases el contenido, asimismo, asegure la información publicada en su campus de notas virtual.

<sup>14</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 105°.**-El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

<sup>15</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 114°.- Medidas correctivas**

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA



RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM

91. La denunciada deberá acreditar el cumplimiento de las medidas correctivas, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para el cumplimiento de la medida correctiva; dicho mandato se establecerá, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117<sup>16</sup> del Código.
92. Cabe informar que, de incumplirse la medida correctiva ordenada, la denunciante deberá remitir un escrito al órgano competente, comunicando el hecho, para que en el ejercicio de sus atribuciones imponga las sanciones establecidas en la normativa de protección al consumidor.

### **Graduación de la Sanción**

93. Mediante Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de multas que impongan los órganos resolutorios del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas a imponer, entre otros, en el ámbito de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor, de conformidad con los parámetros señalados en los anexos de norma<sup>17</sup>.
94. Sobre la base de la revisión del proceso de graduación de sanciones por parte de los OR del Indecopi, se tiene que, en términos generales, la multa preliminar (M) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F), conforme a la siguiente fórmula:  $M = m \times F$
95. Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M\*). En ese sentido, el proceso de estimación de multas en el Indecopi cuenta con tres grandes etapas, las cuales se mencionan de forma general a continuación:
  - a) Respecto a la Etapa I – Multa Base (m), se deberá traer a colación lo analizado en el Capítulo II del Decreto Supremo: Estimación de la multa base de acuerdo con cada una de las aproximaciones metodológicas, de forma específica en el caso en concreto el inciso A.4, en el cual se establecen los Métodos de valores preestablecidos para otras infracciones en CPC, estimándose que la Multa Base (m) se determina multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del

<sup>16</sup> **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

<sup>17</sup> Norma publicada en el Diario El Peruano el 25 de febrero de 2021 y cuya entrada en vigencia ocurrió el 15 de junio de 2021. De acuerdo con la Única Disposición Complementaria Transitoria, dicha norma es aplicable para procedimientos administrativos sancionadores iniciados a partir de su entrada en vigencia.

infractor ( $k_{i,j}$ ) por un segundo componente que denominan Factor de Duración ( $Dt$ ), conforme la siguiente expresión:

$$"m = k_{i,j} \times Dt^{18}$$

- b) Respecto a la Etapa II – Multa Preliminar (M), se deberá traer a colación lo analizado en el Capítulo I: Pasos para la estimación de multas, de forma específica en su inciso B, en el cual se establece la valoración de atenuantes y agravantes, a través del factor “F”.

Para determinar el valor del factor F; en caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor “F” es equivalente a la unidad ( $F = 1$  o 100 %), y, en caso de verificar circunstancias agravantes o atenuantes, se debe establecer el porcentaje en que cada atenuante y/o agravante disminuye y/o aumenta, respectivamente, conforme a la siguiente expresión: “ $F = 1 + (f_1 + f_2 + \dots + f_n)$ ”<sup>19</sup>; por lo tanto, la fórmula respecto a la Multa Preliminar es:

$$"M = m \times F"$$

- c) Finalmente, respecto a la Etapa III - Multa Final (M\*), se deberá traer a colación lo analizado en el Capítulo I: Pasos para la estimación de multas, de forma específica en su inciso C, en el cual se establece un ajuste de la multa según sus topes legales; es decir, se verifica que la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en su marco normativo, en caso contrario, debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en el Código<sup>20</sup>.

<sup>18</sup> **Decreto Supremo 32-2021-PCM**

**A.4 Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN y SPI**

**a) Determinación de  $k_{i,j}$ :**

El primer componente ( $k_{i,j}$ ) se determina a partir de un cuadro de doble entrada ordenada por filas conforme el nivel de afectación (subíndice i) y en columnas según el tamaño de infractor (subíndice j).

- Para corroborar el tipo de afectación, según tipo de infracción, consultar **CUADRO 16**.

- Para corroborar el monto preestablecido de  $k_{i,j}$ , por tamaño del infractor, según tipo e afectación, consultar **CUADRO 19**.

**b) Determinación del factor de Duración ( $Dt$ ):**

El factor de Duración ( $Dt$ ) se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses). Para corroborar el factor de duración  $Dt$  consultar **CUADRO 23**.

<sup>19</sup> **Decreto Supremo 32-2021-PCM**

**Capítulo I: Pasos para la estimación de multas**

**B. Valoración de atenuantes y agravantes (f)**

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo. Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita. Para corroborar las circunstancias agravantes y atenuantes con sus respectivos porcentajes de aumento y reducción, consulta **CUADRO 2**.

<sup>20</sup> **Ley 29571: CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 110.- Sanciones administrativas:**

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.

b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.

c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se acredite dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.



**Respecto a la primera imputación**

- 96. Al respecto, de la revisión del mencionado Decreto, se advierte que este no ha contemplado como tipo de afectación, respecto a que, la denunciada habría brindado un servicio educativo deficiente, referidas a la falta de coordinación, elaboración de horarios y designación de docentes para cada asignatura teórica o práctica del VIII ciclo de Medicina Humana, lo cual ha perjudicado a los estudiantes denunciantes en sus notas.
- 97. En ese sentido esta Comisión considera graduar la multa de la infracción conforme al artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en donde se establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) gravedad de la infracción; (ii) efectos generados en el mercado; y (iii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>21</sup>.
  - (i) **Gravedad de la infracción:** la denunciada infringió lo establecido en el artículo 73° del Código, afectando el interés particular de los denunciantes, por lo que dicha infracción debe ser considerada, de acuerdo a la normativa vigente, como leve;
  - (ii) **Efectos generados en el mercado:** conductas como la realizada por la denunciada, afectan la confianza de los consumidores al adquirir un servicio educativo como el que es materia de denuncia;
  - (iii) **Probabilidad de detección:** en el presente caso la Comisión considera que la probabilidad de detección es alta, en tanto la autoridad administrativa tomaría conocimiento de hechos como el sucedido en el presente caso a través de las denuncias formuladas por los administrados.
- 98. Considerando los factores de graduación de la sanción señalados en los párrafos precedentes, se estima pertinente sancionar a la denunciada con 6,89 UIT.

**Respecto a la tercera imputación**

- 99. El tipo de infracción se encuentra asociada a la falta de atención a la solicitud de fecha 31 de julio de 2023, presentada por los denunciantes, si son analizadas por la CPC, el nivel de afectación es alto:

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Baja	Infracciones asociadas a atención de solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).

21

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

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

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

(...)

### Tamaño del infractor (ki,j)

100. Al respecto, a través de la información remitida por la oficina de Estudios Económicos del Indecopi, el volumen de ventas del año 2022 de la denunciada le otorga la categoría de gran empresa. En consecuencia, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 6,89 UIT.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Microempresa o Persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy Baja	1,04	1,72	2,73	4,34
<b>Baja</b>	2,01	3,19	4,96	<b>6,89</b>
Moderada	3,21	6,18	9,62	11,60
Alta	5,16	15,99	18,57	22,97
Muy Alta	8,86	33,26	36,90	41,55

### Factor de duración (Dt )

101. La imputación materia de denuncia constituye una infracción de naturaleza instantánea, por lo que el factor de duración se determina en 1:

Duración de la infracción	Factor de duración
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0

### Valoración de atenuantes y agravantes (F)

102. En la presente infracción no se verifica ninguna circunstancia agravante y atenuante, por lo que el factor F es equivalente a la unidad (F = 1 o 100 %).
103. **Aplicando las fórmulas señaladas se tiene lo siguiente:**

- i. **Multa base:  $m = ki,j \times Dt$   
 $m = 6,89 \times 1 = 6,89$**
- ii. **Multa preliminar:  $M = m \times F$   
 $M = 6,89 \times 1 = 6,89$**
- iii. **Multa Final (M\*): se verifica que la multa preliminar (6,89 UIT) no supera el tope establecido que para el caso según la gravedad es de 50 UIT, por lo que la multa final corresponde a 6,89 UIT.**

104. En atención a lo antes expresado, esta Comisión estima que corresponde imponer al denunciado una multa de 6,89 UIT.

### Respecto a la cuarta imputación

105. Al respecto, de la revisión del mencionado Decreto, se advierte que este no ha contemplado como tipo de afectación, respecto a que, la denunciada incurrido en malas prácticas pedagógicas, referidas a la manipulación y cambio de notas (promedio) en el sistema del campus correspondiente a la asignatura de Medicina

Clínica III el 01 de agosto de 2023, teniendo finalmente como promedio una nota desaproboratoria; sólo respecto a la señora Naomi Risco.

106. En ese sentido esta Comisión considera graduar la multa de la infracción conforme al artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en donde se establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) gravedad de la infracción; (ii) efectos generados en el mercado; y (iii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>22</sup>.
- (i) **Gravedad de la infracción:** la denunciada infringió lo establecido en el artículo 73° del Código, afectando el interés particular de los denunciantes, por lo que dicha infracción debe ser considerada, de acuerdo a la normativa vigente, como leve;
  - (ii) **Efectos generados en el mercado:** conductas como la realizada por la denunciada, afectan la confianza de los consumidores al adquirir un servicio educativo como el que es materia de denuncia;
  - (iii) **Probabilidad de detección:** en el presente caso la Comisión considera que la probabilidad de detección es alta, en tanto la autoridad administrativa tomaría conocimiento de hechos como el sucedido en el presente caso a través de las denuncias formuladas por los administrados.
107. Considerando los factores de graduación de la sanción señalados en los párrafos precedentes, se estima pertinente sancionar a la denunciada con 1 UIT.

### Respecto de las costas y costos del procedimiento

108. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo N°807 en cualquier procedimiento contencioso seguido ante Indecopi es potestad de la Comisión o dirección competente ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente<sup>23</sup>.

22

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

##### Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
  2. La probabilidad de detección de la infracción.
  3. El daño resultante de la infracción.
  4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
  5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
  6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- (...)

23

#### DECRETO LEGISLATIVO N° 807 – LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

**Artículo 7.** - En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda".



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA

RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM



109. En este caso, en tanto ha quedado acreditado que la denunciada cometió la infracción antes mencionada, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido la denunciante durante el procedimiento.
110. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución con pagar al denunciante la suma de S/36.00 soles por concepto de la tasa administrativa cancelada para la interposición de la presente denuncia.
111. Sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento. Para tal efecto la misma deberá presentar la solicitud de liquidación de costas y costos<sup>24</sup> correspondiente ante el órgano competente.

#### IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

**PRIMERO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores Jordy Harold Burga Izquierdo, Valeria Nicole Guevara Condori, Eliane Brisset Ayra Rojas, Elena Adonis Cabrejos Tejada, Nancy Aracely Altamirano Altamirano, Sofia Mirella Soto Cotrina, Naomy Kahory Risco Salazar, Grecia Leninshenka Acosta Yman y Sebastián Alberto Huamán Tapia contra la Universidad Señor de Sipán S.A.C, por la infracción al artículo 73° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; respecto a que, la denunciada brindó un servicio educativo deficiente, referidas a la falta de coordinación, elaboración de horarios y designación de docentes para cada asignatura teórica o práctica del VIII ciclo de Medicina Humana, lo cual ha perjudicado a los estudiantes denunciantes en sus notas.

**SEGUNDO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por los señores Jordy Harold Burga Izquierdo, Valeria Nicole Guevara Condori, Eliane Brisset Ayra Rojas, Elena Adonis Cabrejos Tejada, Nancy Aracely Altamirano Altamirano, Sofia Mirella Soto Cotrina, Naomy Kahory Risco Salazar, Grecia Leninshenka Acosta Yman y Sebastián Alberto Huamán Tapia contra la Universidad Señor de Sipán S.A.C, por la presunta infracción al artículo 38° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; respecto a que, la denunciada Habría incurrido en malas prácticas pedagógicas discriminatorias en contra los denunciantes, referidos en la forma de evaluación al no aplicarles el mismo método de curva que a otros estudiantes ya contaban con promedio de nota 12 y en consecuencia se les envió a rendir el examen sustitutorio generándoles un perjuicio económico con la intención de desaprobarnos y así cursar nuevamente el VIII ciclo de Medicina Humana.

**TERCERO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores Jordy Harold Burga Izquierdo, Valeria Nicole Guevara Condori, Eliane Brisset Ayra Rojas, Elena Adonis Cabrejos Tejada, Nancy Aracely Altamirano Altamirano, Sofia Mirella Soto Cotrina, Naomy Kahory Risco Salazar, Grecia Leninshenka Acosta Yman y Sebastián Alberto Huamán Tapia contra la Universidad Señor de Sipán S.A.C, por la infracción al artículo 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; respecto a que, la denunciada no brindó respuesta a la solicitud, realizada por los denunciantes el 31 de julio de 2023.

<sup>24</sup> Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por el denunciante en la tramitación del presente procedimiento.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA

RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM



**CUARTO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores Jordy Harold Burga Izquierdo, Valeria Nicole Guevara Condori, Eliane Brisset Ayra Rojas, Elena Adonis Cabrejos Tejada, Nancy Aracely Altamirano Altamirano, Sofia Mirella Soto Cotrina, Naomy Kahory Risco Salazar, Grecia Leninshenka Acosta Yman y Sebastián Alberto Huamán Tapia contra la Universidad Señor de Sipán S.A.C, por la infracción al artículo 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; respecto a que, la denunciada incurrió en malas prácticas pedagógicas, referidas a la manipulación y cambio de notas (promedio) de los denunciantes en el sistema del campus correspondiente a la asignatura de Medicina Clínica III el 01 de agosto de 2023, teniendo finalmente como promedio una nota desaprobatoria, sólo respecto a la señora Naomy Kahory Risco Salazar.

**QUINTO:** Ordenar a la Universidad Señor de Sipán S.A.C, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contabilizados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con:

- (i) Brindar respuesta a la solicitud, realizada por los denunciantes el 31 de julio de 2023.

Asimismo, esta Comisión considera ordenar como medida correctiva de carácter general que, la denunciada cumpla en lo sucesivo con realizar la elaboración de horarios y designación de docentes para cada asignatura teórica o práctica, con anticipación al inicio de clases el contenido, asimismo, asegure la información publicada en su campus de notas virtual.

Adicionalmente a ello, la Universidad Señor de Sipán S.A.C, deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para el cumplimiento de la medida correctiva; dicho mandato se establecerá, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de tres (03) UIT por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** Sancionar a la Universidad Señor de Sipán S.A.C, con una multa de 6,89 Unidades Impositivas Tributarias por la infracción cometida respecto al artículo 73° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a que la denunciada brindó un servicio educativo deficiente. La multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículos 37° y 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades Normas y Organización del INDECOPI.

**SÉPTIMO:** Sancionar a la Universidad Señor de Sipán S.A.C, con una multa de 6,89 Unidades Impositivas Tributarias por la infracción cometida respecto al artículo 19° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a que la denunciada no brindó respuesta a la solicitud, realizada por los denunciantes el 31 de julio de 2023. La multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículos 37° y 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades Normas y Organización del INDECOPI.

**OCTAVO:** Sancionar a la Universidad Señor de Sipán S.A.C, con una multa de 1 Unidad Impositiva Tributaria por la infracción cometida respecto al artículo 19° de la Ley N°29571,



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGION  
INDECOPI DE LAMBA



RESOLUCION FINAL N° 0343-2024/INDECOPI-L  
EXPEDIENTE N°0276-2023/CPC-INDECOPI-LAM

Código de Protección y Defensa del Consumidor, referido a que la denunciada la denunciada incurrió en malas prácticas pedagógicas, referidas a la manipulación y cambio de notas (promedio) de los denunciados en el sistema del campus correspondiente a la asignatura de Medicina Clínica III el 01 de agosto de 2023, teniendo finalmente como promedio una nota desaprobatoria, sólo respecto a la señora Naomy Kahory Risco Salazar. La multa será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en los artículos 37° y 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades Normas y Organización del INDECOPI.

**NOVENO:** Requerir a la Universidad Señor de Sipán S.A.C, el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi la sanción establecida, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme<sup>25</sup>.

**DÉCIMO:** Condenar a la Universidad Señor de Sipán S.A.C, a cancelar las costas y costos del procedimiento.

**DÉCIMO PRIMERO:** Disponer la inscripción de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N°29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida<sup>26</sup>.

**Con la intervención de los señores comisionados: Tony Daniel Barturén Llanos, Dora María Ojeda Arriaran, Mario Fernando Pastor Ramírez y Luis Javier Zambrano Cárdenas.**

**TONY DANIEL BARTUREN LLANOS**  
Presidente

<sup>25</sup> De acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, que señala que para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, la autoridad debe haber formulado un requerimiento al administrado, solicitando el cumplimiento espontáneo de la prestación.

<sup>26</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 222°.** - Acto firme  
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.