



## RESOLUCIÓN FINAL N° 345-2024/INDECOPI-JUN

PROCEDENCIA	:	ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ADSCRITO A LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE JUNÍN
DENUNCIANTE	:	ALLISON ZULEIKA LÁZARO ARAUJO
DENUNCIADO	:	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
MATERIA	:	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEBER DE IDONEIDAD MEDIDAS CORRECTIVAS GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD	:	ENSEÑANZA SUPERIOR

**SUMILLA:** *Se resuelve confirmar la Resolución Final N° 113-2024/PS0-INDECOPI-JUN del 24 de febrero de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín, que declaró fundada la denuncia de la señora Allison Zuleika Lázaro Araujo contra la Universidad Peruana los Andes, por infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haber quedado acreditado que se negó injustificadamente a la señora Allison Zuleika Lázaro Araujo la beca parcial por hermanos estudiantes en la UPLA, solicitada el 1 de setiembre de 2023, pese haber cumplido con los requisitos exigidos.*

*Se resuelve confirmar la Resolución Final N° 113-2024/PS0-INDECOPI-JUN del 24 de febrero de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín, que declaró fundada la denuncia de la señora Allison Zuleika Lázaro Araujo contra la Universidad Peruana los Andes, por infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haber quedado acreditado que no permitió que la señora Allison Zuleika Lázaro Araujo presente su reclamo a través de su Libro de Reclamaciones Virtual en tanto su página web presentaría problemas, toda vez que refiere el siguiente mensaje “Vaya, parece que algo ha salido mal”.*

### SANCIÓN:

- **Multa: 3.49 UIT por la negativa de otorgar la beca parcial.**
- **Multa: 4.75 UIT por no permitir la presentación de un reclamo en el libro de reclamaciones virtual.**

Huancayo, 28 de junio de 2024

### I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1, del 29 de diciembre de 2024 el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín (en adelante, el ORPS) inició un procedimiento administrativo sancionador conforme a la denuncia presentada por la señora Allison Zuleika Lázaro Araujo (en adelante, la señora Lázaro) contra la Universidad Peruana los Andes (en adelante, la UPLA), por las presuntas infracciones a lo establecido en los artículos 18°, 19° y 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), debido a que:
  - (i) Estaría negándose injustificadamente a otorgar a la denunciante una beca parcial (por hermanos estudiantes en la UPLA), solicitado el 1 de setiembre de 2023, pese haber cumplido con todos los requisitos exigidos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 896-2023/PS0-INDECOPI-JUN

- (ii) No estaría permitiendo que la denunciante presente su reclamo a través de su Libro de Reclamaciones virtual, pues su página web presentaría problemas (al enviar su reclamo aparece el siguiente mensaje "Vaya, parece que algo ha salido mal").
2. Mediante escrito del 24 de enero de 2024, la UPLA presentó sus descargos, los mismos que fueron trasladados a la parte denunciante.
3. Mediante Resolución Final N° 133-2024/PS0-INDECOPI-JUN del 22 de febrero de 2024, el ORPS resolvió lo siguiente:

"(...)

**TERCERO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución N° 1 del 15 de enero de 2024, en el extremo referido a la imputación (i) en contra de la Universidad Peruana Los Andes, por presunta infracción de los artículos 18° y 19°, de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, se verificó que no se efectuó una correcta calificación de la infracción, toda vez que la imputación debió ser subsumida bajo la infracción del artículo 73°.

**CUARTO:** Sancionar a la Universidad Peruana Los Andes, con una multa de 3,49 UIT, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 73°, de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que se negó injustificadamente a la señora Allison Zuleika Lázaro Araujo la beca parcial por hermanos estudiantes en la UPLA, solicitada el 1 de setiembre de 2023, pese haber cumplido con los requisitos exigidos.

**QUINTO:** Sancionar a la Universidad Peruana Los Andes, con una multa de 4,75 UIT, por haber incurrido en infracción a lo establecido al artículo 150° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, complementado con el artículo 4°-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones, al haber quedado acreditado que no permitió que la señora Allison Zuleika Lázaro Araujo presente su reclamo a través de su Libro de Reclamaciones Virtual en tanto su página web presentaría problemas, toda vez que refiere el siguiente mensaje "Vaya, parece que algo ha salido mal").

**SEXTO:** Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de las multas, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo. El sancionado sólo pagará el 75% de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SÉPTIMO:** Ordenar a la Universidad Peruana Los Andes, como medida correctiva que en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:

- (i) Otorgar a la señora Allison Zuleika Lázaro Araujo la beca por hermanos estudiantes UPLA, solicitado para el semestre 2023-II, y en caso se haya efectuado el pago de las pensiones durante el semestre 2023-II, se proceda a la devolución del excedente cobrado, más los intereses legales correspondientes hasta el cumplimiento de la medida correctiva.  
En caso la denunciante no haya efectuado el pago de las pensiones en el semestre 2023-II se proceda a la regularización de las mismas con el descuento de la beca por hermanos estudiantes UPLA.
- (ii) Brinde soporte (reparación o mantenimiento) a su libro de reclamaciones virtual que se encuentra en su página web y acredite ante esta Autoridad de manera



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 896-2023/PS0-INDECOPI-JUN

*clara, veraz y suficiente que ya se encuentra habilitado para poder ingresar, concluir, y permitir la impresión y el envío al correo electrónico de la hoja de reclamación que contiene el reclamo del consumidor, conforme las exigencias del Reglamento del Libro de Reclamaciones.*

*Universidad Peruana Los Andes, deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.*

*Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.*

**OCTAVO:** *Ordenar a la Universidad Peruana Los Andes, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia a la parte denunciante ascendente a S/ 36.00, sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.*

*Universidad Peruana Los Andes, deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas y costos, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.*

*Para hacer efectivo el apercibimiento señalado, el consumidor deberá comunicar por escrito el incumplimiento, a este órgano resolutivo.*

**NOVENO:** *Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Junín en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida.*

**DÉCIMO:** *Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.*

**DÉCIMO PRIMERO:** *Disponer la inscripción de la Universidad Peruana Los Andes, en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

(...)"

4. El 15 de marzo de 2024, la UPLA presentó su recurso de apelación contra la resolución de primera instancia, señalando lo siguiente:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 896-2023/PS0-INDECOPI-JUN

- (i) En primera instancia operó la sustracción de la materia pese a ello se impuso la sanción en contra de la universidad.
- (ii) Se afectó el principio de razonabilidad y al debido proceso como es la motivación.
- (iii) Respecto al libro de reclamaciones virtual, es deber de la denunciante acreditar sus afirmaciones y por ende acreditar en forma objetiva, por lo que se pretende sancionar a la universidad por meras afirmaciones.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

5. La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín (en adelante, la Comisión) considera que, en el presente caso corresponde pronunciarse sobre el recurso de apelación presentado por la UPLA.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

### III.1. Aplicación al caso en concreto

- **Sobre el deber de idoneidad en los servicios educativos**

6. De acuerdo con el hecho denunciado por la señora Lázaro, la UPLA estaría negándose injustificadamente a otorgarle una beca parcial (por hermanos estudiantes en la UPLA), solicitado el 1 de setiembre de 2023, pese haber cumplido con todos los requisitos exigidos.
7. A través de sus descargos, la UPLA manifestó que el 22 de enero de 2024 mediante oficio N° 003-2024-CAFAE-UPLA el presidente del Comité de Administración del Fondo de Apoyo Económico al Estudiante informo la aprobación de beneficiarios de la beca parcial por la modalidad de hermanos, y que en fecha 23 de enero de 2024 mediante informe N° 021-2024-CSSOCIAL-OBV-VRACD-UPLA, la coordinadora de servicios sociales remitió el expediente para la aprobación por el Consejo Universitario de la beca parcial por hermanos.
8. El ORPS sancionó a la UPLA con una multa de 3,49 UIT al considerar que ha quedado acreditado que se negó injustificadamente a la señora Allison Zuleika Lázaro Araujo la beca parcial por hermanos estudiantes en la UPLA, solicitada el 1 de setiembre de 2023, pese haber cumplido con los requisitos exigidos.
9. Por su parte la UPLA señaló como argumentos de apelación, lo siguiente:
  - (i) En primera instancia operó la sustracción de la materia pese a ello se impuso la sanción en contra de la universidad.
  - (ii) Se afectó el principio de razonabilidad y al debido proceso como es la motivación.
10. De la revisión de la resolución de primera instancia se ha verificado que, para declarar fundada la denuncia en este extremo, el ORPS ha considerado que obra en el expediente copia de la solicitud presentada por la denunciante a la Universidad bajo la denominación "solicito: beca parcial por la modalidad de hermanos" de fecha 1 de setiembre de 2023, para el semestre académico 2023-II; asimismo, que no se advierte que la universidad haya informado como condición que en caso existan varias solicitudes presentadas por sus alumnos se priorizará las notas más altas.
11. De igual forma el ORPS consideró que si bien la Universidad en sus descargos señaló que el 22 de enero de 2024 se aprobó la beca parcial por la modalidad de hermanos para la denunciante, y que el 23 de enero de 2024 se remitió el expediente para la aprobación de Consejo Universitario, a la fecha de la emisión de la resolución de primera instancia no se acreditó que el Consejo Universitario haya aprobado dicha beca, observando incluso que la solicitud fue presentada para el periodo académico 2023-II, sobre lo cual la universidad no hizo ninguna precisión.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE Nº 896-2023/PS0-INDECOPI-JUN

12. Esta Comisión coincide con la decisión del ORPS, pues una mera afirmación de la UPLA afirmando que la beca ya ha sido otorgada no resulta suficiente, siendo necesario que esta sea acreditada a fin de tomarla como una probable subsanación de la conducta infractora.
13. Respecto al recurso de apelación presentado, tampoco se verifica que haya cumplido con presentar las evidencias de que la conducta infractora imputada haya sido solucionada o subsanada, limitándose la UPLA a señalar que existen errores de motivación en la resolución de primera instancia. Sin embargo, los errores de motivación y afectaciones al debido procedimiento y razonabilidad no han sido expuestos ni precisados, por lo que corresponde desestimarlos.
14. En consecuencia, esta Comisión considera que, la UPLA se negó a otorgar injustificadamente la solicitud de beca por hermanos presentada por la denunciante.
15. En ese sentido, esta Comisión considera confirmar la resolución de primera instancia que declaró fundada la denuncia al haber quedado acreditado que la UPLA se negó injustificadamente a la señora Allison Zuleika Lázaro Araujo la beca parcial por hermanos estudiantes, solicitada el 1 de setiembre de 2023, pese haber cumplido con los requisitos exigidos.
  - **Sobre el derecho a la información y la información relevante**
16. En este extremo el hecho denunciado por la señora Lázaro fue que, la UPLA no permitió que la señora Lázaro presente su reclamo a través de su Libro de Reclamaciones Virtual en tanto su página web presentaría problemas, toda vez que refiere el siguiente mensaje "Vaya, parece que algo ha salido mal".
17. A través de sus descargos, la UPLA manifestó que niegan rotundamente este hecho por cuanto no ha sido acreditado en forma objetiva, ni mucho menos una muestra fotográfica que acredite tal hecho y que no podrían ser aplicables a una sanción pues vulneraría el principio de legalidad, razonabilidad, eficacia e ilicitud, siendo que la carga de la prueba le corresponde a quien alega un hecho.
18. El ORPS sancionó a la UPLA con una multa de 4,75 UIT al considerar que no permitió que la señora Lázaro presente su reclamo a través de su Libro de Reclamaciones Virtual en tanto su página web presentaría problemas, toda vez que refiere el siguiente mensaje "Vaya, parece que algo ha salido mal".
19. Por su parte la UPLA señaló como argumentos de apelación, que es deber de la denunciante acreditar sus afirmaciones y por ende acreditar en forma objetiva, por lo que se pretende sancionar a la universidad por meras afirmaciones.
20. De la revisión de la resolución de primera instancia se ha verificado que, para declarar fundada la denuncia en este extremo, **el ORPS ha considerado en calidad de medio probatorio un video de 00:00:40 minutos, el cual fue presentado por la denunciante.** De la reproducción de este verificó que si bien la denunciante en fecha 20 de noviembre de 2023, puso los datos solicitados en la hoja de reclamo virtual de la universidad, al momento de enviar, este no logra enviarse por problemas de la página web, toda vez que se visualiza una ventana intermitente donde señala "vaya, parece que algo ha salido mal".
21. En ese orden de ideas, **la denunciante sí aportó un medio probatorio que sirve como indicio de una presunta infracción cometida por la UPLA a través de su libro de reclamaciones virtual**, en tal sentido correspondía a la universidad presentar un medio probatorio equivalente que acredite que, incluso ante una eventualidad imprevista de la red, a la fecha su libre de reclamaciones se encuentra operativo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 896-2023/PS0-INDECOPI-JUN

22. Pese a lo anterior, la UPLA no ha presentado medio probatorio alguno que desvirtúe el hecho denunciado por la señora Lázaro.
23. En ese sentido, esta Comisión considera confirmar también este extremo de la denuncia al haber quedado acreditado que la UPLA no permitió que la señora Allison Zuleika Lázaro Araujo presente su reclamo a través de su Libro de Reclamaciones Virtual en tanto su página web presentaría problemas, toda vez que refiere el siguiente mensaje "Vaya, parece que algo ha salido mal".

### III.2. Sobre la medida correctiva, graduación de la sanción, las costas y costos, la inscripción del infractor en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi

24. En la medida que, de la verificación del recurso de apelación presentado por la UPLA no se evidencia mayor cuestionamiento a la medida correctiva graduación de la sanción, la condena de las costas y costos, ni a la inscripción del infractor en el registro de infracciones y sanciones del Indecopi, más allá de la alegada ausencia de responsabilidad, corresponde confirmar tales extremos.

## IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN:

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución Final N° 113-2024/PS0-INDECOPI-JUN del 24 de febrero de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín, que declaró fundada la denuncia de la señora Allison Zuleika Lázaro Araujo contra la Universidad Peruana los Andes, por infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haber quedado acreditado que se negó injustificadamente a la señora Allison Zuleika Lázaro Araujo la beca parcial por hermanos estudiantes en la UPLA, solicitada el 1 de setiembre de 2023, pese haber cumplido con los requisitos exigidos. **Asimismo, se confirma la sanción correspondiente a una multa de 3.49 UIT.**

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución Final N° 113-2024/PS0-INDECOPI-JUN del 24 de febrero de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín, que declaró fundada la denuncia de la señora Allison Zuleika Lázaro Araujo contra la Universidad Peruana los Andes, por infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; al haber quedado acreditado que no permitió que la señora Allison Zuleika Lázaro Araujo presente su reclamo a través de su Libro de Reclamaciones Virtual en tanto su página web presentaría problemas, toda vez que refiere el siguiente mensaje "Vaya, parece que algo ha salido mal". **Asimismo, se confirma la sanción correspondiente a una multa de 4.75 UIT.**

**TERCERO:** Confirmar la Resolución Final N° 113-2024/PS0-INDECOPI-JUN del 24 de febrero de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín, y disponer que la Universidad Peruana los Andes, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con:

- (i) Otorgar a la señora Allison Zuleika Lázaro Araujo la beca por hermanos estudiantes UPLA, solicitado para el semestre 2023-II, y en caso se haya efectuado el pago de las pensiones durante el semestre 2023-II, se proceda a la devolución del excedente cobrado, más los intereses legales correspondientes hasta el cumplimiento de la medida correctiva.
- (ii) En caso la denunciante no haya efectuado el pago de las pensiones en el semestre 2023-II se proceda a la regularización de las mismas con el descuento de la beca por hermanos estudiantes UPLA.
- (iii) Brinde soporte (reparación o mantenimiento) a su libro de reclamaciones virtual que se encuentra en su página web y acredite ante esta Autoridad de manera clara, veraz y suficiente que ya se encuentra habilitado para poder ingresar, concluir, y permitir la



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 896-2023/PS0-INDECOPI-JUN

impresión y el envío al correo electrónico de la hoja de reclamación que contiene el reclamo del consumidor, conforme las exigencias del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución Final N° 113-2024/PS0-INDECOPI-JUN del 24 de febrero de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín, que ordenó a Universidad Peruana los Andes, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia a la parte denunciante ascendente a S/ 36.00 sin perjuicio del derecho de ésta de solicitar la liquidación de los costos una vez concluida la instancia administrativa. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

**QUINTO:** Confirmar la Resolución Final N° 113-2024/PS0-INDECOPI-JUN del 24 de febrero de 2024, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín, que dispuso la inscripción de la Universidad Peruana los Andes, en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** Requerir a la Universidad Peruana los Andes que deberá presentar al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín los **medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas y el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento** en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo que se le otorga para el cumplimiento del mandato; ello bajo apercibimiento de bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>1</sup>. De otro lado, se informa al denunciante que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor adscrito a la Oficina Regional del Indecopi de Junín, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento conforme a lo establecido en el literal e) del numeral 7.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**SÉPTIMO:** Requerir a la Universidad Peruana los Andes, conforme a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General<sup>2</sup>, el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta 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>1</sup> **DIRECTIVA N° 005-2017/DIRCOD- INDECOPI DENOMINADA “DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR”**

**4.8. De las medidas correctivas**

(...)

e) En caso se ordenen medidas correctivas o el pago de costas y/o costos, la Resolución Final establecerá la obligación a cargo del proveedor de acreditar el cumplimiento de lo ordenado. En caso contrario, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento del mandato.”

(...)

<sup>2</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

**Artículo 205°. - Ejecución forzosa**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL  
DEL INDECOPI DE JUNÍN

EXPEDIENTE N° 896-2023/PS0-INDECOPI-JUN

**OCTAVO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y agota la vía administrativa, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 25° y en el literal e) del artículo 228.2° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, así como en el cuarto párrafo del artículo 125° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>3</sup>. En este caso, la presente resolución puede ser impugnada ante el Poder Judicial mediante el proceso contencioso administrativo dentro del plazo de tres meses posteriores a su notificación, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 18° del Decreto Supremo N° 011-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo.

**Con la intervención de los señores comisionados, Fredy Paucar Condori, Salomé Teresa Reynoso Romero, Carlos Enrique Huamán Rojas y Juan Ever Pilco Herrera.**

**FREDY PAUCAR CONDORI**  
Presidente

<sup>3</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor.**  
(...)

La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.